



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERAN KOMUNIKASI *HUMAN CAPITAL* BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK DALAM PENGELOLAAN  
SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR CABANG  
PEKANBARU TUANKU TAMBUSAI**



**UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Oleh:**

**ANNISA YULISTIA**

**NIM. 11743200289**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERAN KOMUNIKASI HUMAN CAPITAL BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK DALAM PELAKSANAAN BRI PEDULI  
DIKOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh:

**ANNISA YULISTIA**

**NIM. 11743200289**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 31 Maret 2021

Pembimbing,

**Sudiarto, S.Sos, M.I.Kom**  
**NIP. 19801230 200604 1 001**

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**  
**NIP. 196911181996032001**



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuh Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Annisa Yulistia  
NIM : 11743200289  
Judul : Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Juni 2021

Dekan,

Dr. Nurdin. M.Ag  
NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua / Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

Dr. Azni, M.Ag  
NIP. 19701010 200701 1 051

Rosmita, M.Ag  
NIP. 19741113 200501 2 005

Penguji III,

Penguji IV,

Dr. Muhammad Badri, M.Si  
NIP. 19810313 201101 1 004

Darmawati, M. I. Kom  
NIK. 130417026





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Annisa Yulistia  
NIM : 11743200289  
Judul : Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pelaksanaan BRI Peduli di Kota Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Desember 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Januari 2020

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Havatullah Kurniadi, S.I.Kom., M.A.**  
NIP. 198906192018011004

Penguji II,

**Julis Suriapi, M. I.Kom**  
NIK. 130 417 019



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS**

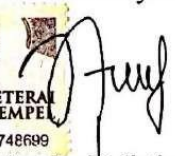

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Yulistia  
 NIM : 11743200289  
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 14 Juli 1999  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi  
 Judul Skripsi : **“Peran Komunikasi *Human Capital Bank* Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *footnote* dan Daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, yang diperoleh dari skripsi ini. Sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Pekanbaru, Juni 2021  
 Yang Membuat Pernyataan,

  
  
**Annisa Yulistia**  
**NIM. 11743200289**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 31 Maret 2021

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (eksemplar)  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
di-

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Annisa Yulistia  
NIM : 11743200289  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pelaksanaan BRI Peduli di Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui :  
Pembimbing,

Sudlanto, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19801230 200604 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

**ANNISA YULISTIA. NIM. 11743200289. Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. Skripsi : Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.**

*Human capital* merupakan faktor penting yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, sebagai salah satu fungsi manajemen dengan tujuan penyempurna kinerja karyawan. *Human capital* menganggap bahwa sumber daya manusia sebagai aset yang harus di kembangkan oleh perusahaan, salah satunya melalui peran *human capital* yang tentunya tidak terlepas dari pelaksanaan komunikasi yang baik dan lancar. Bank BRI sebagai perusahaan perbankan tertua dan terbesar di Indonesia yang telah menyadari akan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia sebagai modal dan aset bagi perusahaan, telah memiliki divisi *human capital* yang memiliki tugas terkait sumber daya manusia perusahaan. Selaras dengan visi Bank BRI menjadi *the most valuable bank in south asia* dan *home to the best talent* di tahun 2022. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana komunikasi *human capital* dalam pengelolaan sumber daya manusia dan bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan mengenai komunikasi *human capital* dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *human capital* Bank BRI KC. Pekanbaru Tambusai memiliki peran komunikasi dalam bentuk komunikasi secara langsung dengan pekerja dan melakukan komunikasi menggunakan media, terutama beberapa aplikasi yang dimiliki oleh Bank BRI untuk pengelolaan SDM, berdasarkan teori *human capital* Cherrington berpendapat terdapat beberapa klasifikasi peran *human capital* dalam pengelolaan sumber daya manusia, yaitu *staff/employment, performance evaluation, compensation, training and development, employee relations, safety and health*. Dari hasil penelitian tersebut bahwa *human capital* merupakan suatu urgensi yang sangat berperan dan membantu perusahaan dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia perusahaan dapat meningkat dan perusahaan dapat mencapai yang ditujuannya.

**Kata Kunci:** Komunikasi, *Human Capital*, Pengelolaan Sumber Daya Manusia



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**ANNISA YULISTIA. NIM. 11743200289. The Role of Human Capital Communication of Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK in Human Resources Management at Pekanbaru Tuanku Tambusai Branch Office. Bachelor Thesis: Depaterment of Communication, Faculty of Dakwah and Communication, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.**

*As one of the management tasks aimed at increasing employee performance, human capital is a significant aspect that can aid the organization in reaching its goals. Human capital views human resources to be assets that the company must develop, one of which is through the function of human capital, which, of course, cannot be separated from the implementation of good and seamless communication. Bank BRI, Indonesia's oldest and largest bank, has a human capital section that manages the company's people resources as capital and assets. In accordance with Bank BRI's objective of becoming the most valuable bank in South Asia by 2022 and the home of the top talent. The purpose of this research is to determine how human capital communication is used in human resource management, as well as to identify and describe human capital communication in resource management, human potential. The findings of this study show that Bank BRI KC. Pekanbaru Tambusai's human capital plays a communication role through direct communication with employees and communication through the media, particularly through many applications held by Bank BRI for human capital management. According to Cherrington, the role of human capital in human resource management may be classified into numerous categories, including staff/employment, performance evaluation, remuneration, training and development, employee relations, safety and health. According to the findings of these research, human capital is an urgent need that aids organizations in managing human resources so that the company's human resources can grow and the company can achieve its goals.*

**Keywords: Communication, Human Capital, Human Resource Management**

UIN SUSKA RIAU





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas hidayah dan anugerah kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik meskipun membutuhkan waktu yang cukup panjang. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan umat serta pembawa panji-panji kebenaran dan pembaharuan bagi kehidupan umat manusia.

Selesainya penulisan skripsi dengan judul “Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai”. Ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak kalangan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi selama proses penelitian dan penulisan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis mengakui banyak menemui kesulitan dan hambatan terutama pengumpulan literatur bahan dan pengolahan data. Namun, berkat bimbingan, dorongan, masukan serta support yang diberikan, alhamdulillah, karya ilmiah ini dapat selesai.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua penulis ayahanda Asmadi Artos dan Ibunda Saniwar yang telah mendidik dan memberikan dukungan moril, materil serta doa yang tulus dalam penyusunan skripsi. Dan tidak lupa berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama dalam penulisan. Terutama kepada Pada kesempatan ini pula perkenankan penulis menyampaikan secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. Hairunas, M.Ag.
2. Dr. Nurdin M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Masduki M.Ag., Dr. Toni Hartono M.Si., dan Dr. Azni M.Ag., selaku Wakil Dekan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I,II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Sudianto, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
5. Rafdeadi, M.A selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal sampai selesai.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Pimpinan dan staf Perpustakaan Fakultas dan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam pencarian literatur yang diperlukan.
8. Terimakasih kepada Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai, Bapak Erlan Nasir Selaku Pemimpin Cabang dan seluruh karyawan yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Terimakasih kepada keluarga saya, Armilia, Muhammad Irfan, Dwi Santoso, Aulan Arifah, Zaim, Zaydan, dan Ara, yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis hingga penulis dapat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman dan sahabat tercinta, Muhammad Naufal Zharfan, Atika Ari Pratiwi, Ratih Tri Wahyuningtyas, dan Annisa Suci yang telah menemani dan memberi dukungan sejak SMA sampai saat ini.
11. Terimakasih kepada sahabat penulis Adira Shafira yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam perkuliahan dan menulis karya ilmiah ini sejak ospek sampai selesai perkuliahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Terimakasih kepada teman dan sahabat penulis, Nabila Sani, Fachrul Rozi, Alvin Satria, Jeni Diana, Putra Bagus Maulana, Atikah Khairi, dan lainnya yang tidak dapat disebut satu-persatu, yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis.
13. Terimakasih kepada EXO terkhusus Do Kyung Soo, serta NCT 127, NCT Dream, Way V, NCT 2020 terkhusus Lee Taeyong serta seluruh member EXO dan NCT yang tidak dapat disebutkan seluruhnya, yang telah memberi semangat dalam hari-hari penulis dengan berbagai kebahagiaan.
14. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 dan teman-teman PR A yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik isi, bahasa, teknik penulisan, ketelitian, kerapian, dan metodologi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun perlu kiranya diberikan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. terakhir, hanya kepada Allah semua dikembalikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepannya. Aamin.

Pekanbaru, 22 Juni 2021

Penulis,

**Annisa Yulistia**  
**NIM. 11743200289**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Peneliatian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Konsep Operasional .....	38
2.4 Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
3.3 Sumber Data Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Validitas Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>49</b>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1	Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia.....	49
4.2	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia .....	51
4.3	Nilai Utama Perusahaan .....	51
4.4	Identitas Perusahaan .....	52
4.5	Struktur Organisasi .....	54
4.6	Alamat Kantor .....	58
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
5.1.	Hasil Penelitian .....	59
5.2.	Pembahasan.....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>85</b>
6.1.	Kesimpulan .....	85
6.2.	Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>DAFTAR PERTANYAAN .....</b>		<b>92</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>		<b>97</b>

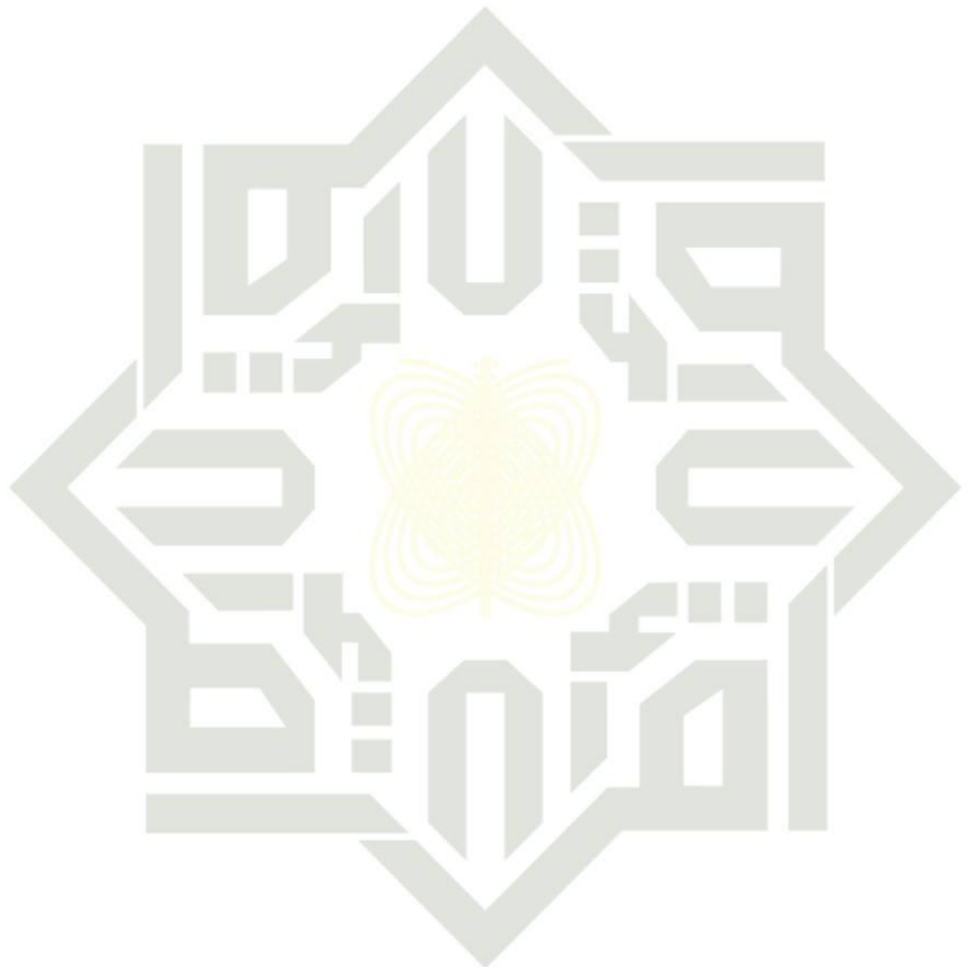


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 5.1 Pelaksanaan Pendidikan <i>in-class</i> dan <i>e-learning</i> Keseluruhan.....	80
Tabel 5.2 Pelaksanaan Pendidikan <i>in-class</i> dan <i>e-learning</i> BRI Tambusai.....	81



UIN SUSKA RIAU





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Logo Bank BRI .....	52
Gambar 4.5 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 5.1 Surat Edaran Pembukaan BFLP.....	76
Gambar 5.2 BRILian Apps .....	77
Gambar 5.3 Aplikasi BRISStars.....	77
Gambar 5.4 Pemberian Reward Karyawan BRI KC. Tambusai.....	79
Gambar 5.5 Pelaksanaan Family Gathering.....	79
Gambar 5.6 Sosial Media Instagram Serikat Pekerja BRI.....	82
Gambar 5.7 Tempat Cuci Tangan Sebelum Memasuki Kantor .....	84
Gambar 5.8 Komunitas Bersepeda Bank BRI KC. Tambusai .....	84

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kelancaran suatu aktivitas perusahaan arus informasi dapat diwujudkan melalui lancar dan baiknya komunikasi yang berguna untuk kepentingan atasan, karyawan, maupun perusahaan, komunikasi merupakan saluran yang memberi dan menerima, pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara antara sarana yang memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuannya.<sup>1</sup> Dan untuk menjamin keberhasilan perusahaan, tentunya harus didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang baik, karena komunikasi dan sumber daya manusia yang baik akan membantu perusahaan mencapai tujuannya, serta tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, perusahaan juga akan beradaptasi dan memanfaatkan teknologi banyak perusahaan yang sudah mengembangkan sistem informasi menggunakan teknologi yang canggih dan mahal. Namun semakin majunya teknologi perusahaan juga harus menyeimbangi antara teknologi informasi dan sumber daya manusianya, sehingga perusahaan harus selalu mengkomunikasikan, karena komunikasi yang ada tidak hanya sekedar berbagi informasi namun juga memerlukan pembinaan.<sup>2</sup> Permasalahan pada era perkembangan teknologi saat ini banyak perusahaan atau para manajer yang hanya perfokus kepada pengelolaan mesin, teknologi, dan uang. Karena adanya faktor keinginan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Tidak sedikit perusahaan yang masih kurang memiliki kompetensi dalam menanggapi aspek sumber daya manusia.

<sup>1</sup> Fauziah Nur Simamora, "Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga," *Jurnal Warta* Edisi:55 (2018): hlm, 2.

<sup>2</sup> Ede Lilis Ch Subandy, "Pemberdayaan SDM Melalui Komunikasi Organisasi: Suatu Pendekatan Subjektifis," *Mediator* Vol.3 No.2 (2002): hlm, 268.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi memiliki arti sebagai bentuk pemindahan suatu informasi, ide, pengertian, dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang di maksud, dengan semakin berkembangnya kebutuhan akan informasi dewasa ini, maka peran komunikasi juga menjadi penting, informasi yang merupakan produk dari dari komunikasi akan bermanfaat bagi anggota perusahaan secara keseluruhan.<sup>3</sup> Didalam suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki sumber daya manusia komunikasi memiliki peranan sebagai suatu tools yang dapat memberikan arah yang jelas bagi sebuah perusahaan. Untuk mencapai suatu tujuan tentunya komunikasi harus memiliki perencanaan. <sup>4</sup>Saat ini komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang suatu perkembangan, antara komunikasi dan pengembangan merupakan dua hal yang saling terkait dan komunikasi merupakan satu set variabel instrumental untuk mencapai suatu pembangunan. Oleh karena itu dalam meningkatkan pembangunan dibutuhkan komunikasi yang baik dan sumber daya manusia yang unggul.

Sebagai faktor penting yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia sampai pada taraf tertentu untuk sesuai dengan perkembangan perusahaan, apabila suatu perusahaan ingin berkembang tentu harus diikuti oleh pengembangan sumber daya manusia. Pengelolaan dan pemeliharaan sumber daya manusia, sebagai salah satu bentuk usaha perusahaan dalam menciptakan sumber daya manusia yang baik. Banyaknya perusahaan yang mulai menyadari akan pentingnya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, *human capital* menganggap bahwa sumber daya manusia merupakan suatu aset bagi perusahaan yang harus dikembangkan, sebagai aset jangka panjang bagi perusahaan, karena kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi kesuksesan sebuah perusahaan.

<sup>3</sup> Sinamora, "Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga," hlm, 5.

<sup>4</sup> Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), hlm, 33.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Human capital* atau modal manusia merupakan *resource* utama yang dimiliki organisasi sebagai daya dalam meningkatkan pertumbuhan dan untuk mencapai kesejahteraan organisasi dalam jangka panjang. Investasi dalam *human capital* dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu program utama dalam konteks pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pemerintah. Usaha ini dilakukan untuk mendapatkan sumber daya yang memiliki kapabilitas yang dibutuhkan untuk mendukung organisasi kedepan.<sup>5</sup> Tinggi nya tingkat persaingan dalam dunia bisnis yang menjalankan bisnis yang sama dan adanya perbedaan selera masyarakat yang lebih memilih dan memandang kepada bentuk pelayanan yang paling unggul yang diberikan oleh perusahaan, menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan bagaimana suatu perusahaan itu dapat menjadi yang terbaik diantara perusahaan lainnya. Menurut Stewart *human capital* dapat didefinisikan sebagai individu itu sendiri yang memiliki kemampuan pribadi dan dipinjamkan kepada perusahaan dengan kemampuan yang dimilikinya, komitmen, pengetahuan, dan pengalaman pribadi atau memiliki arti sebagai individu dan tim kerja dengan hubungan interpersonal yang baik dengan *internal* dan *eksternal* nya. Karena banyaknya persaingan bisnis saat ini menjadi tantangan bagi seorang *human capital* bagaimana menarik perhatian *stakeholder* nya untuk menjadi yang terbaik diantara yang lain.<sup>6</sup>

Berdasarkan pemaparan Bradley W. Hall *human capital* berperan dalam menciptakan nilai perusahaan, dalam pelaksanaannya kegiatan sosial perusahaan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif (*sustainable competitive advantage*). Dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan benar, maka keunggulan kompetitif dapat dicapai oleh perusahaan, walaupun perusahaan memiliki sumber daya yang memadai, anggaran yang cukup namun sumber daya manusia nya tidak berkualitas, maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam

<sup>5</sup> Miswar Wahyudi Nasir Leha, Syamsul Alam, dan Andi Djalante, "Pengaruh Human Capital Structural, Capital Relational Capital Dan Employee Engagement Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Kepulauan Selayar" 17 (2020): hlm, 621.

<sup>6</sup> Notanan C, "Peran Intellectual Capital Dalam Penciptaan Nilai Untuk Keunggulan Bersaing," *Ushawan* No.1 (Januari 2013): hlm, 27-31.

menggapai tujuannya. Dan salah satu cara untuk menghasilkan keunggulan kompetitif yaitu dengan adanya kontribusi perusahaan terhadap lingkungannya.<sup>7</sup>

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi, sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja, dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan.<sup>8</sup> Kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja yang baik sangat ditentukan oleh motivasi yang tinggi, kreatif, memiliki inovasi yang tinggi, serta mampu dalam mengembangkan inovasi. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang dilakukan melalui pelatihan, dan pengembangan. Pengembangan tenaga kerja merupakan proses lanjutan dari menyediakan tenaga kerja yang pada dasarnya memiliki tujuan untuk memastikan dan memelihara pekerjaanya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BRI adalah Bank milik negara, Bank BRI melakukan fungsinya sebagai agen pembangunan (*development agent*). Selaku salah satu agen pembangunan untuk menjalankan bisnisnya Bank BRI tidak hanya mengutamakan *profit* saja namun juga turut dalam memperhatikan kesejahteraan *stakeholder* perusahaan. Sebagai perusahaan besar yang telah menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan, Bank BRI memiliki departemen *human capital* yang memiliki lingkup pekerjaan dalam melakukan rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, kesehatan dan kesejahteraan, serta keselamatan dan keamanan yang menekankan pentingnya pengelolaan terhadap sumber daya manusia.

Sebagai lembaga perbankan di Indonesia aktivitas perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam memajukan perekonomian suatu negara. Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan tidak hanya pada

<sup>7</sup> Bradley W. Hall, "The New Human Capital Strategy," Newyork: AMACOM, 2008, hlm, 53.

<sup>8</sup> Mirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hlm, 2.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran saja namun juga terhadap pengelolaan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan operasional suatu Bank. Dalam menyediakan sumber daya manusia sebagai penggerak dari kegiatan perusahaan harus disiapkan sedini mungkin. Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap kegiatan perbankan dengan baik, karena faktor kesuksesan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan, kemampuan yang ada harus selalu diasah dan dikembangkan secara terus menerus, baik melalui pengalaman kerja dan pengembangan karyawan.<sup>9</sup>

Bank BRI menempatkan para pekerja sebagai *human capital* dan terus meningkatkan nilai seluruh pekerjanya melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai untuk menghasilkan talenta terbaik untuk mendukung penerapan keuangan yang berkelanjutan. Hal ini merupakan tujuan jangka panjang dari Bank BRI untuk mewujudkan aspirasi BRI tahun 2022 menjadi *home to the best talent* dengan menerapkan Budaya Keberlanjutan Kerja BRI yang memuat 5 Nilai, 10 Sikap Perilaku, 20 Indikator Perilaku, dan 20 Tindakan Budaya Kerja.<sup>10</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang perbankan. PT. BRI (PERSERO) memiliki Sistem Manajemen Kerja (SMK) yang bertujuan untuk menilai kinerja karyawan seperti perspektif keuangan, perspektif pelayanan pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran. Pada PT. BRI (PERSERO), prestasi kerja pegawai dikatakan baik apabila seorang karyawan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik sesuai dengan deskripsi pekerjaannya, disiplin, kemampuan untuk terus belajar, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, dapat melayani nasabah dengan baik, dan dapat menunjukkan loyalitas kepada perusahaan. Sasaran unjuk kerja BRI yang telah ditetapkan bersama antara pegawai dan manajemen yaitu menjadi bank terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dan mengutamakan kepuasan nasabah.

<sup>9</sup> Asmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm, 133.

<sup>10</sup> Laporan Keberlanjutan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," 2019, hlm, 90.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Program pelatihan dan pengembangan adalah suatu proses yang didisain untuk mengembangkan kecakapan yang diperlukan bagi aktivitas kerja dimasa datang untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pengertian pengembangan pegawai menurut Hasibuan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan, promosi dan pemindahan pegawai. Dalam tahap pengembangan pegawai ini terdapat dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan pegawai itu sendiri yang dimaksudkan agar potensi yang dimiliki pegawai dapat digunakan secara efektif. Tujuan pengembangan pegawai yang efektif, adalah untuk memperoleh tiga hal yaitu: (1) menambah pengetahuan; (2) menambah ketrampilan; (3) merubah sikap. Apabila pegawai dilatih dan selama proses latihan atau pengembangan, pegawai diberitahu atau ditambah pengetahuannya bagaimana cara terbaik dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau kegiatan tertentu. Bila cara terbaik untuk mengerjakan sesuatu itu benar-benar dikuasai oleh pegawai yang bersangkutan, maka dalam melaksanakan pekerjaan itu dia akan lebih efisien mengerjakannya jika dibandingkan dengan cara mengerjakannya sebelum ia mengikuti latihan yang bersangkutan.

Berdasarkan dari pemaparan permasalahan diatas mengenai mengenai pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Bank BRI, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pekerjaanya, penulis termotivasi untuk meneliti lebih lanjut bagaimana cara Bank BRI khususnya Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai melakukan pengelolaan dalam mengembangkan sumber daya manusia. Penulis bermaksud untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi *human capital* Bank BRI dalam melakukan pengembangan terhadap sumberdaya manusianya, agar apa yang menjadi tujuan perusahaan dalam tercapai dengan usaha-usaha yang dilakukan. Dan salah satu cara yang dilakukan agar perusahaan memiliki sumber daya manusia yang baik sehingga membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya jangka panjang dengan menganggap bahwa manusia merupakan aset bagi perusahaan, Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan penulis bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengambil judul **“Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai”**

### 1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan pemahaman tentang konsep dan istilah dalam penelitian ini, maka dapat dilakukan penegasan istilah sebagai berikut:

#### 1.2.1. Peran

Bersumber pada Kamus Besar Bahasa Indonesia peran mempunyai makna bagaikan sesuatu yang jadi bagian ataupun yang memegang pimpinan yang paling utama. Peran mengacu pada serangkaian perilaku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang mempunyai kedudukan dalam masyarakat.<sup>11</sup> Peran dapat dimaksud bagaikan seorang yang melaksanakan hak serta kewajibannya sesuai dengan posisinya, sehingga ia menduduki suatu peran. Peran tersebut dapat menentukan apa yang akan dilakukan masyarakat dan peluang yang akan diberikan masyarakat kepadanya.<sup>12</sup>

#### 1.2.2. Komunikasi

Komunikasi adalah cara untuk manusia berhubungan dan saling bertukar informasi dengan manusia lainnya dalam menjalani kehidupannya. Segala sesuatu dapat disebut komunikasi jika didalamnya melibatkan dua orang atau lebih. Goldhaber berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses penciptaan dan saling bertukaran pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung antara satu dengan yang lainnya dengan tujuan untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.<sup>13</sup> Komunikasi merupakan tingkah laku, perbuatan, kegiatan, penyampaian, atau pengoperan lambing-lambang yang mengandung arti

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depatemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001), hlm, 69.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm, 212-213.

<sup>13</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), hlm, 65.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau makna, merupakan perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari satu individu ke individu lainnya.

### 1.2.3. *Human Capital*

*Human capital* ialah suatu fungsi manajemen yang berfungsi sebagai sistem yang menyempurnakan kinerja karyawan dan perusahaan. pendekatan *human capital* yaitu suatu sistem yang dirancang dalam menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan dengan pengembangan karyawan, dan mengelola, membentuk sumber daya manusia menjadi lebih baik, sebagai aset perusahaan dimasa depan.<sup>14</sup> *Human capital* merupakan modal yang berkaitan dengan skill, pengetahuan, keahlian, serta inovasi seseorang dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu menghasilkan suatu nilai dalam menciptakan tujuannya.

### 1.2.4. Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan Bank BRI, merupakan perusahaan perbankan milik negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbesar dan tertua di Indonesi, menjalankan aktivitas utama sebagai lembaga keuangan yaitu melayani seluruh masyarakat Indonesia.

### 1.2.5. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan seseorang yang siap, mau, dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan perusahaan.<sup>15</sup> Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu usaha perusahaan dalam membentuk karyawan yang berkualitas dengan memiliki keterampilan, kemampuan kerja, serta loyalitas kerja kepada perusahaan. pada dasarnya pengelolaan sumber daya manusia dilakukan melalui

<sup>14</sup> Sanerya Hendrawan, Indraswari, dan Sylvia Yazid, *Pengembangan Human Capital Perspektif Nasional, Regional, dan Global*, Cetakan I (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm, 2.

<sup>15</sup> Mithzal Rivai dan Ella Juavani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hlm, 6.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan dan pengembangan keterampilan karyawan saja, namun juga terdapat cara lain yang dapat dilakukan dalam pengembangan terhadap sumber daya manusianya.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan yang telah disebutkan dalam latar belakang permasalahan, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

**“Bagaimana Peran Komunikasi *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai”**

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara jelas bagaimana peran komunikasi *human capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam pengelolaan sumber daya manusia di kantor cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai, sebagai salah satu usaha Bank BRI dalam menciptakan SDM unggul sesuai dengan visi Bank BRI untuk menjadi *home the best talent* di tahun 2022.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang baik untuk saat ini dan dimasa yang akan datang baik kegunaan secara teoritis maupun praktis:

#### 1.5.1. Kegunaan Teoritis

- Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk mendapatkan gelar sarjana (S1).
- Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai media pembelajaran mengenai peran komunikasi *human capital* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam pengelolaan sumber daya manusia.
- Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya yang meneliti mengenai subjek dan objek penelitian yang sejenis.

#### 1.5.2. Kegunaan Praktis

- Penelitian ini memiliki kegunaan untuk menambah wawasan penulis mengenai peran komunikasi *human capital* suatu perusahaan, terutama

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam pengelolaan sumber daya manusia terutama pekerjanya.

2. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah informasi mengenai bentuk peran komunikasi *human capital*.
3. Penelitian ini berperan penting bagi penulis sebagai pengalaman untuk pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama dibangku universitas.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengidentifikasi dan mempermudah seluruh proses penelitian, penulis dapat secara sistematis menulis penelitian ini dengan kaidah sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian penjelasan mengenai kajian terdahulu, kajian teori, konsep operasional, dan kerangka pemikiran penulis dalam melakukan penelitian ini.

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisa data yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

#### BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini memuat mengenai gambaran umum mengenai subjek penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu Bank Rakyat Indonesia khusus nya Kantor Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang didapatkan langsung di lapangan, dengan cara wawancara, observasi, dan penelaahan pustaka.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat ditarik setelah penelitian ini dilakukan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### Kajian Terdahulu

Terdapat beberapa skripsi dan jurnal penelitian sebelumnya yang penulis gunakan sebagai acuan yang berkaitan dengan penelitian ini dan akan dicantumkan sumber yang jelas dalam karya ilmiah ini.

1. Rujukan pertama yaitu skripsi karya Yana Aisyah berjudul “Analisis Pengaruh *Human Capital* Terhadap Kualitas Auditor (Studi Empiris Pada Bank BRI Kantor Inspeksi Semarang) dari Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terdapat kesamaan pada subjek yang akan diteliti yaitu *Human Capital* Bank BRI, namun dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti lebih memfokuskan kepada pengaruh *human capital* terhadap kualitas auditor, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan, memfokuskan penelitian kepada peran komunikasi *human capital* Bank BRI dalam pengelolaan sumber daya manusia, yang merupakan rencana jangka panjang Bank BRI. Penelitian sebelumnya ini juga menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan menggunakan metode kualitatif. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini bahwa *human capital* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas auditor.<sup>16</sup>
2. Rujukan selanjutnya yang penulis gunakan adalah jurnal karya Muhammad Iqbal Tawakal dan Yuliyani Rachma Putri dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia Untuk Menghadapi Era Dirupsi Inovasi (Studi Kasus di De[atermen *Human Capital Communications* ) PT. Telekomunikasi Seluler dari Universitas Telkom. Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan

<sup>16</sup> Yana Aisyah, “Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kualitas Auditor (Studi Empiris Pada Bank BRI Kantor Inspeksi Semarang)” (Universitas Diponegoro Semarang., 2013).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yang akan penulis lakukan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan upaya *human capital communications* PT. Telekomunikasi Seluler dalam menyiapkan sumber daya manusia yang memfokuskan terhadap penyiapannya untuk menghadapi era dirupsi inovasi dimasa yang akan datang, namun penelitian yang akan penulis lakukan lebih menekankan bagaimana Bank BRI melakukan upaya untuk pengelolaan sumber daya manusia nya melalui *human capital* dengan mengkaji dari sudut pandang komunikasinya. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini ialah perencanaan yang digunakan oleh *human capital communications* yaitu melalui tahapan menentukan, mendorong, dan membuat tindakan berdasarkan karakteristik organisasi yang bersumber dari gagasan komunikator, serta gagasan tersebut diteruskan melalui media yaitu menggunakan internet, *emailblast*, *SMS broadcast*.

3. Rujukan ketiga yang digunakan adalah jurnal penelitian dengan judul “Peran *Human Capital Investment* Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan Diponegoro”. Penelitian ini memiliki keselarasan dengan penelitian penulis, yaitu membahas mengenai peran *human capital* terkait sumber daya manusia, penelitian ini lebih ditekankan mengenai bagaimana *human capital* berperan dalam meningkatkan kualitas pustakawan agar dapat memenuhi kebutuhan dan informasi para pengguna pustaka.<sup>17</sup> Secara garis besar penelitian ini dengan penelitian yang akan menulis lakukan memiliki keselarasan karena penelitian penulis juga ingin mengetahui bagaimana peran *human capital* Bank BRI namun dari sisi komunikasinya untuk pengelolaan sumber daya manusia untuk mendapatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan dapat mewujudkan rencana jangka panjang Bank BRI sebagai agen pembangun untuk mewujudkan visi Bank BRI

<sup>17</sup> Hiti Tyas Hastuti dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi, “Peran Human Capital Investment dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro,” t. 12.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai *home to the best talent*. Penarikan kesimpulan dari penelitian sebelumnya ini, *human capital* tidak berperan secara signifikan, namun perpustakaan UNDIP melakukan penerapan *human capital investment* dengan cara menerapkan asuransi kesehatan bagi pekerjanya.

4. Rujukan terakhir yang penulis gunakan adalah jurnal penelitian dengan judul “Penerapan Peran *Public Relations* Pada Program *Employee Relations* Sebagai Usaha Meningkatkan Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Tentang Penerapan *Public Relations* Pada Program *Employee Relations* Oleh Divisi *Human Capital Development* PT. Kao Indonesia.” penelitian ini menjadi acuan dari penelitian sebelumnya yang penulis gunakan, karena dalam penelitian ini karena membahas peran divisi *human capital* yang menjalankan peran *public relations*,<sup>18</sup> dengan usaha untuk meningkatkan loyalitas karyawan, yang juga bagian dari bentuk usaha dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, namun penelitian ini *human capital* yang diteliti melakukan peranan sebagai pelaksana tugas *public relations*.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Peran

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peran merupakan suatu aksi yang dicoba dilakukan oleh sekelompok orang maupun secara individu dalam suatu kejadian, atau merupakan faktor yang dimainkan dalam sebuah kejadian. Dapat disimpulkan berdasarkan pemaparan diatas bahwa peran merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku dan kedudukan seseorang dengan harapan kepadanya tidak berdiri sendiri, namun berada selalu dikaitkan dengan keberadaan orang lain dan saling berinteraksi.

Peran merupakan teori yang dapat digunakan diberbagai bidang, seperti Dalam bidang sosiologi, psikologi, dan antropologi, merupakan gabungan

<sup>18</sup> Enjang Pera Irawan, “Penerapan Peran *Public Relations* Pada Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan,” *Universitas Mercu Buana*, t.t., 12.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari berbagai teori, arahan dan disiplin ilmu. Teori peran membahas istilah "peran" yang dapat digunakan dalam dunia teater, di mana aktor harus memainkan peran tertentu. Posisi yang sedang ia mainkan dianalogikan dengan kedudukan seseorang didalam masyarakat dan kedua nya memiliki keselarasan posisi. Peran juga dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang disandang dan dibawa seorang actor dalam sebuah panggung drama, dalam artian bahwa peran merupakan fungsi yang dilakukan seseorang ketika ia memegang posisi dalam struktur sosial.<sup>19</sup>

Beberapa ahli meyakini bahwa ada beberapa teori dan konsep yang dapat menjelaskan definisi peran. Suhardono menerangkan bahwa peran adalah seperangkat tolok ukur yang membatasi apa yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat. Peran ialah aspek dinamis dari posisi atau status. Jika dalam suatu kegiatan seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya dalam suatu kegiatan, maka orang tersebut sedang berperan. Sudut pandang Salindeho yang lain mengungkapkan pandangannya, yaitu peran merupakan orang yang menempati tempat dalam hierarki sistem dan memiliki hak untuk melakukan berbagai fungsi sesuai dengan harapan anggota dan dirinya sendiri.

#### a. Aspek-Aspek Peran

Terdapat empat golongan mengenai istilah peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas, yaitu:<sup>20</sup>

1. Orang-orang yang terlibat dalam interaksi sosial.
2. Perilaku yang terjadi dalam interaksi tersebut.
3. Status seseorang dalam perilaku mereka.
4. Seseorang dan perilaku yang berhubungan.

#### 2.2.2. Komunikasi

<sup>19</sup> Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm, 3.

<sup>20</sup> Karlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial : Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*, Cetakan III (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), hlm, 215.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara etimologis atau asal katanya komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu communications yang berasal dari kata komunis yang berarti sama yaitu sama makna mengenai suatu hal, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang berlangsung apabila antara individu satu dan lainnya memiliki kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.<sup>21</sup> Secara terminologis komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan kepada seseorang kepada orang lain. Dengan kata lain bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang melibatkan lebih dari satu orang atau sekelompok orang, dimana terdapat komunikator sebagai pemberi pesan dan komunikan yang menerima pesan. Komunikasi melibatkan manusia atau human communications dalam arti disini tidak membahas mengenai komunikasi hewan, komunikasi transedental, dan komunikasi fisik.

Komunikasi merupakan kebutuhan mendasar yang sangat dibutuhkan oleh manusia, karena komunikasi merupakan suatu cara untuk menjalin interaksi terdapat didalamnya komunikator yaitu orang yang menyampaikan pesan, media yaitu sarana yang digunakan dalam menyampaikan pesan, komunikan yaitu orang yang menerima pesan, dan efek atau umpan balik. Komunikasi memiliki fungsi sebagai komunikasi sosial, yang mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, dan terhindar dari tekanan dan ketegangan, komunikasi berfungsi sebagai penghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Tanpa adanya komunikasi seseorang akan merasakan kesepian dalam menjalankan suatu aktivitas.<sup>22</sup> Keseharian individu dalam menjalankan aktivitasnya manusia lebih banyak berkomunikasi daripada melakukan aktivitas lainnya, dan komunikasi selalu digunakan dalam segala

<sup>21</sup> Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi Teori dan Prakteknya* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), hlm, 9.

<sup>22</sup> Nanda Fitriana Pratama Putra, *Peran Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan Anak Dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah*, vol. 1, 3 (E- Journal Ilmu Komunikasi, 2003), hlm, 35.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aspek kehidupan, maka dari itu komunikasi merupakan bagian dari kehidupan.

Menjadi suatu aspek yang sangat penting dalam kehidupan yang juga termasuk didalamnya dalam menjalankan suatu aktivitas pekerjaan. Didalam suatu perusahaan atau organisasi komunikasi yang baik akan berdampak baik pula untuk keberlangsungan perusahaan tersebut, karena dalam menjalankan suatu kegiatan yang telah direncanakan terlebih dahulu harus pula diiringi dengan komunikasi yang baik. Termasuk komunikasi yang dilakukan oleh human capital. Human capital merupakan bagian dari perusahaan yang membantu perusahaan tersebut agar dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang diharapkan. Salah satunya dengan kegiatan sosial yang akan dilakukan oleh perusahaan, disini komunikasi yang baik tidak hanya dilakukan kepada publik eksternal saja, namun juga harus melakukan komunikasi yang baik dengan publik eksternalnya, karena dalam menjalankan kegiatan tersebut, seorang human capital harus dapat menyiapkan sumber daya manusia yang baik dan berpengalaman dan dibekali dengan cara dalam melakukan suatu kegiatan agar kegiatan tersebut dapat sesuai harapan dan kepada sasaran yang tepat.

#### a. Tujuan Komunikasi

Dalam sebuah organisasi komunikasi yang dilakukan tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai. Menurut pendapat Krizan terdapat empat tujuan komunikasi, yaitu:<sup>23</sup>

1. Komunikasi memiliki tujuan agar komunikator (pengirim pesan) dapat menyampaikan pesan yang dapat dipahami oleh komunikan (penerima pesan). Agar pesan yang disampaikan dapat dipahami, namun pesan yang diberikan harus jelas dan baik. Penerima dan pengirim pesan harus memiliki makna yang sama terhadap pesan yang disampaikan.
2. Penerima pesan memberikan tanggapan terhadap pesan yang telah diberikan (feedback). Dalam sebuah organisasi manajer melakukan

<sup>23</sup> Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm, 171-173.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi dengan tujuan pihak yang diajak berkomunikasi memberikan tanggapan terhadap pesan yang telah disampaikan. Tanggapan yang diberikan dapat berupa tanggapan positif, negatif, dan netral.

3. Dengan adanya komunikasi dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan. Agar terciptanya hubungan yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.
4. Membangun nama baik organisasi. Dengan melakukan komunikasi yang baik kepada internal maupun eksternal, organisasi dapat membangun nama baik organisasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan tujuan komunikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki tujuan untuk memperoleh pengertian, gagasan, dukungan, dan tindakan. Ketika hendak melakukan komunikasi seseorang harus meneliti terlebih dahulu apa tujuan dari komunikasi itu. Dan saat melakukan komunikasi juga harus menyertakan bahasa yang komunikatif.

#### b. Komunikasi *Human Capital*

Merupakan makhluk sosial dan termasuk kedalam suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki sebuah visi dan misi yang ingin dicapai. Terdapat *human capital* dalam sebuah perusahaan yang berhubungan dan mengelola mengenai sumber daya manusia, sebagai sebuah aset bagi perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sebagai faktor penggerak dalam suatu organisasi *human capital* harus mengetahui pentingnya mengetahui proses komunikasi. *Human capital* memiliki memiliki fungsi managerial dan fungsi operasional. Komunikasi dalam *human capital* dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan beberapa tahap berikut:

1. Pengirim memiliki ide yang ingin disampaikan

Pada tahap pertama, pengirim mempunyai gagasan ataupun pesan untuk di informasikan kepada penerima pesan. Gagasan yang di informasikan dapat disebabkan oleh suasana hati, lingkungan, budaya, serta lain sebagainya. Setiap kategori sumber daya manusia mempunyai metode yang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbeda dalam menyatakan gagasan dan informasi. Demikian pula penerima pesan pun sadar saat menafsirkan pesan tersebut.

#### 2. Penyandian

Gagasan ataupun pesan bisa diubah menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami. Pengirim pesan wajib berhati-hati sehingga pesan yang akan dikirimkan bisa diterima seperti tujuan pengirim, sehingga tidak memunculkan kesalahpahaman.

#### 3. Saluran atau Media Komunikasi

Di dalam perusahaan, *human capital* menggunakan berbagai media dalam menyampaikan suatu pesan (media komunikasi elektronik dan non elektronik). Informasi dan gagasan dapat dikomunikasikan dalam bentuk tertulis atau lisan. Transmisi ucapan lebih efektif dan cepat, sehingga lebih banyak digunakan. Tetapi saat pesan yang disampaikan lebih panjang, lebih efektif disampaikan melalui tulisan sehingga informasi tidak ada yang kurang.

#### 4. Penerima Pesan

Pesan atau gagasan yang sudah dikomunikasikan akan sampai ke penerima pesan. Serta menerima pesan dengan membaca ataupun mendengarkan sesuai dengan bentuk pesan yang dikirimkan oleh pengirim.

#### 5. Penafsir Pesan

Sesudah penerima menerima pesan dengan baik, langkah berikutnya ialah menafsirkan pesan tersebut. Interpretasi pesan terkait dengan pemahaman penerima pesan yang disampaikan. Keberhasilan pesan yang disampaikan dalam bentuk proses komunikasi sangat berpengaruh dalam mengelola sumber daya manusia, sehingga terhindar dari kesalahpahaman.

#### 6. *Feedback*

Selain itu, tahap terakhir adalah *feedback* atau umpan balik. Umpan balik dalam proses komunikasi terkait dengan interpretasi pesan. Jika penerima memahami pesan dengan baik, penerima akan menerima tanggapan. Oleh sebab itu, bila pesan yang dikirim tidak merespons ataupun penerima tidak merespons, mungkin sulit bagi penerima untuk memahami pesan tersebut.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses komunikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan bersama. Pejabat perusahaan dapat memilih saluran komunikasi di lingkungan *human capital*. Jalur komunikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat dibentuk secara formal maupun informal.

#### 1. Saluran Komunikasi Formal

Terdapat tiga arah saluran komunikasi formal dalam suatu organisasi atau perusahaan, yaitu ke atas (interpretasi), kebawah, dan horizontal. Komunikasi keatas seperti mendeskripsikan masalah yang berat dan terdapat kesulitan, seperti ajuan revisi, laporan kerja, serta adanya perselisihan, keluhan, dan informasi tentang keuangan dan akuntansi.

Sebaliknya komunikasi kebawah berbentuk komunikasi yang dilakukan oleh manager dengan tujuan untuk arahan pekerjaan, praktek, dan prosedurnya, dan yang terakhir komunikasi horizontal berbentuk komunikasi penyelesaian permasalahan pekerja yang berada dalam departemen yang sama, koordinasi dalam penyelesaian tugas bersama, dan juga memperbarui informasi diantara pekerja diberbagai departemen.

#### 2. Saluran Komunikasi Informal

Komunikasi informal dapat terjadi di antara orang-orang dalam organisasi serta umumnya tidak direncanakan. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, jalur komunikasi informal yang diterapkan adalah manajemen bergerak dan gosip ataupun rumor. Pengelolaan di sekitar pengelola atau disebut juga *wandering management* (MBWA) dilakukan dengan cara interaksi secara langsung dengan pekerja.

Ini dilakukan dalam bertukar informasi atau menambah wawasan. Meskipun rumor atau rumor di antara karyawan adalah dari individu ke individu, organisasi tersebut belum secara resmi disetujui oleh Administrasi Sumber Daya Manusia. terdapat fungsi *human capital* yaitu fungsi manajemen dan operasional. Di mana berbagai fungsi dilakukan dengan benar, dan pekerja akan diarahkan untuk membantu perusahaan daam mencapai tujuannya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**c. Fungsi Komunikasi *Human Capital***

**1. Menyelesaikan Permasalahan**

Dalam bentuk komunikasi yang dilakukan oleh *human capital* atau manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan sumber daya manusia ialah kemampuan pemecahan masalahnya. Perusahaan tidak dapat melepaskan pertikaian yang sedang dialami oleh pekerja, dengan komunikasi, pertikaian tersebut dapat diselesaikan. Pihak-pihak yang sedang bertikai serta membuat klarifikasi untuk menemukan jalan tengah terhadap permasalahan tersebut.

**2. Mengoptimalkan Produktifitas**

Selanjutnya berfungsi untuk penyelesaian pertikaian, komunikasi organisasi juga dapat meningkatkan produktivitas organisasi, dengan asumsi perusahaan tidak terdapat manajemen komunikasi yang baik, pekerja mungkin tidak bekerja dengan baik, yang menyebabkan turunnya produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan manajemen komunikasi yang baik agar setiap pekerja dapat memperoleh informasi serta instruksi yang benar dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**3. Menciptakan Relasi atau Hubungan**

Terdapat fungsi komunikasi yang dilakukan *human capital*, yang juga sangat penting. Mengenai bagaimana sebuah perusahaan menjalin hubungan dengan perusahaan lain. Jika tidak memiliki manajemen komunikasi yang baik, hal ini tidak mungkin dilakukan. Secara umum, komunikasi dalam *human capital* akan mengutamakan cara interaksi antar anggota terkait. Ketika segala sesuatunya semakin kuat, kehadiran perusahaan dapat berkembang lagi.

**4. Membangun Kepuasan Kerja**

Menyelesaikan konflik dengan jelas, meningkatkan produktivitas dan kenyamanan interaksi adalah indikator kepuasan kerja. Oleh karena itu komunikasi dalam organisasi dapat memberikan kepuasan kerja sendiri. Jika terdapat penghalang komunikasi yang begitu besar sehingga memengaruhi hal ini dan tidak terlalu mempengaruhi. Kepuasan kerja dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghasilkan loyalitas, yang juga memiliki manfaat dan keuntungan bagi perusahaan

#### 5. Memanfaatkan Sumber Daya

Sumber daya manusia dalam perusahaan tidak hanya menjadi sumber daya manusia semata, namun jika komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, maka terdapat hal lain yang juga dapat dimanfaatkan, yang nantinya akan memiliki manfaat yang lebih lagi, serta dapat memobilisasi seluruh potensi yang ada, serta dapat lebih mantap melihat peningkatan laju pertumbuhan perusahaan.

#### 2.2.3. *Human Capital*

*Human capital* merupakan elemen terpenting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Seorang individu menggunakan seluruh kemampuan yang dapat diterapkan secara keseluruhan yang dapat menghadirkan performa yang luar biasa. Menurut pendapat Lengnick Hall & Cynthia A, mengemukakan “*human capital is the know, how, skill, and capabilities of individual in organization. Human capital reflect the competencies people bring to their work*”. Ini berarti bagaimana orang menemukan keterampilan dan kemampuan individu dalam sebuah organisasi. *Human capital* menggambarkan sebuah ketika melakukan pekerjaan, yang merupakan faktor penting dan memberikan sumbangan besar terhadap kesuksesan perusahaan atau organisasi.<sup>24</sup>

Secara harfiah *human capital* merupakan pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*expertise*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*), yang menjadikan orang (karyawan) sebagai modal atau aset perusahaan. Dalam arti, jika perusahaan menganggap karyawan sebagai modal, maka perusahaan akan memperoleh manfaat yang lebih besar, bukan hanya karyawan dianggap sebagai sumber daya manusia (*human resource*).

<sup>24</sup> Ranti Diat Prasajo, Amirul Mukminin, dan Fitri Nur Mahmudah, *Manajemen Strategi Human Capital Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2017), hlm, 6-7.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa pendapat ahli mengenai *human capital*, yaitu:

1. Matthewman & Matigon berpendapat bahwa *human capital* ialah akumulasi pengetahuan, kemampuan, pengalaman, serta atribut lain yang terkait dengan karyawan perusahaan, dan membantu organisasi dalam meningkatkan produktivitas, bekerja, dan mencapai tujuan strategis.<sup>25</sup>
2. Becker berpendapat *human capital*, tidak hanya sumber daya manusia, tetapi juga modal (*capital*) yang menghasilkan pendapatan, dan setiap pengeluaran untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas modal merupakan kegiatan investasi.
3. Andrew Mayo mengemukakan terdapat lima komponen dalam *human capital* yaitu kemampuan pribadi, motivasi pribadi, kepemimpinan, organisasi, suasana dan efektivitas kerja kelompok.
4. Menurut pendapat Larkan Sumber daya manusia lahir dari fenomena abad 21. Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, kesadaran akan pengelolaan perusahaan semakin meningkat. Banyak perusahaan mulai menyadari bahwa kesuksesan mereka tidak hanya bergantung pada modal, seperti keuangan, mesin, teknologi, dan modal tetap, tetapi juga oleh modal tidak berwujud yaitu sumber daya manusia.<sup>26</sup>

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai definisi *human capital* dapat ditarik kesimpulan bahwa *human capital* ialah sebuah sistem yang dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan dengan meningkatkan kecerdasan, pengetahuan dan pengalaman mereka. Aspek manusia merupakan faktor yang sangat berpengaruh, maka jika dapat dikelola dengan baik dapat memberikan feedback yang baik pula kepada perusahaan,

<sup>25</sup> Gaol dan CHR Jimmy L, *A-Z Human Capital (Manajemen Sumber daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2014), hlm, 696.

<sup>26</sup> Ahmad Tohardi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, 2008), hlm, 57.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti *return of investmen* yang luar biasa, mempunyai harga yang relative lebih baik dibandingkan aset fisik.

Teori *human capital* merupakan suatu paham memandang bahwa manusia adalah suatu bentuk capital atau barang modal sebagaimana barang-barang modal lainnya, seperti tanah, gedung, mesin, danlainnya. *Human capital* dapat diartikan sebagai keseluruhan dari pengetahuan, skill, dan kecerdasaran masyarakat dalam suatu negara.

Dengan berkembang teori ini, konsep *human capital* dapat diartikan menjadi tiga, Konsep pertama adalah *human capital* sebagai individu. Konsep ini menunjukkan bahwa *human capital* adalah kemampuan yang dimiliki oleh diri seseorang, seperti pengetahuan dan keterampilan. Rastogi dengan jelas mengemukakan bahwa human capital adalah pengetahuan, kemampuan, sikap, kesehatan dan karakteristik manusia, konsep kedua menyebutkan bahwa human capital adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui berbagai kegiatan pendidikan (seperti sekolah, kursus, dan pelatihan). Konsep utama dari model ini adalah bahwa modal manusia diperoleh melalui proses akumulasi tertentu. Konsep ini mengasumsikan bahwa modal manusia tidak berasal dari pengalaman manusia, konsep ketiga melihat modal manusia dari perspektif berorientasi produksi.

Menurut pendapat Romer (1996) mutu *human capital* terdiri dari kemampuan, keahlian, dan pengetahuan dari seseorang (pekerja). Oleh karena itu secara tradisional kualitas sumber daya manusia harus dievaluasi secara terpisah atau individual. Hildebrand (1995) juga berpendapat bahwa kualitas sumber daya manusia meliputi tingkat gizi, harapan hidup, keahlian, pengetahuan, kemampuan dan sikap (attitude). Kedua pandangan tersebut membatasi kualitas *human capital* sebagai *independent capital* yang dapat disetarakan dengan *tangible capital*.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Murkholis Afid, *Teori Pembangunan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015), hlm, 23.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan investasi ini (*human capital*) adalah untuk memperoleh tingkat penggunaan yang lebih tinggi di masa mendatang. Meskipun kontroversi mengenai sumber daya manusia sebagai *human capital* belum terselesaikan, beberapa ekonom klasik dan neoklasik, seperti Adam Smith, von Trenning, dan Alfred Marshall, semua percaya bahwa modal manusia termasuk pendidikan Keterampilan yang diperoleh berguna bagi semua anggota masyarakat.

Todaro dan Smith juga menjelaskan bahwa *human capital* dapat diukur dalam bidang pendidikan dan kesehatan. Pendidikan dan pelatihan dapat menjadi sebuah nilai bagi seorang individu. Dalam artian bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang atau semakin banyak mengikuti pelatihan maka kemampuan dan keterampilan yang dimiliki semakin tinggi. Sementara itu kesehatan merupakan bidang yang saling terkait dengan pendidikan. Pendidikan yang dimiliki tanpa adanya tubuh yang sehat tidak akan menaikkan produktifitas. Sementara itu, pendidikan yang tinggi juga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran dan kesehatan seseorang.<sup>28</sup>

Terdapat beberapa faktor dalam peningkatan modal manusia, terdiri dari:<sup>29</sup>

1. Pembangunan pendidikan, dengan adanya pendidikan yang baik akan memperhatikan arah pembangunan ekonomi dimasa yang akan datang, dalam artian responsive terhadap dinamika pembangunan dan permintaan pasar kerja sehingga sesuai dengan kebutuhan (*demand driven*)
2. Pembangunan kesehatan, hal ini juga mendapatkan perhatian dengan menanamkan budaya hidup sehat serta memperluas cakupan dan mutu pelayanan kesehatan.

<sup>28</sup> Todaro PM dan Smith SC, *Pembangunan Ekonomi Jilid I Edisi Ke-9* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm, 18-19.

<sup>29</sup> Basri Bado dkk., *Model Kebijakan Belanja Pemerintah Sektor Pendidikan Dalam Perspektif Pembangunan Ekonomi* (Makasar: Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Rumah Buku Cerabaca Makassar, 2017), hlm, 39.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Membangun sector produktif serta mendorong semangat kemandirian untuk bersama melepaskan diri dari kemiskinan.

#### a. Konsep *Human Capital*

Dalam melakukan pekerjaannya sebagai pelaku bisnis, manusia memiliki etika produksi, keahlian, daya cipta, disiplin, berpengalaman, serta kemampuan untuk menggunakan, mengembangkan, dan menguasai teknologi ilmiah dan keterampilan manajemen. Sebagai pelaku bisnis manusia merupakan kedudukan utama dalam menambah produktivitas dan metode produksi yang maju, serta membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan ahli dalam menjalankan tugasnya, karena keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ditentukan oleh kualitas karyawan nya. *Human capital* adalah karakteristik dari sebuah sumber daya manusia ditentukan oleh pengetahuannya yang dapat menciptakan nilai bagi perusahaan atau organisasi. Penciptaan nilai (*creating value*) merupakan upaya menciptakan nilai melalui kapabilitas, memperkuat arahan strategis, dan mengutamakan peluang khusus untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan.

Berdasarkan pemaparan penelitian Panning et al menerangkan *human capital* perlu memperhatikan jika *human capital* dituntut untuk memprioritaskan sumber pengetahuan serta aliran pengetahuan. Dalam artian bahwa pengetahuan tersebut adalah pengembangan keahlian dan pelembagaan pengetahuan, karena adanya pergeseran sumber daya manusia merupakan faktor adanya konsep *human capital*. Kemunculan human capital didasari oleh konsep bahwa manusia merupakan aset tidak berwujud yang memiliki banyak keunggulan yaitu:

1. Saat menggunakan dan menyebarluaskan, kemampuan seseorang tidak akan berkurang namun semakin bertambah, serta akan lebih baik untuk individu itu sendiri dan perusahaan atau organisasi.
2. Manusia memiliki kemampuan untuk mengganti data menjadi informasi yang memiliki makna.
3. Manusia merupakan pihak yang dapat berbagi kecerdasan dengan pihak lain.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini *human capital* ialah aspek terpenting berdasarkan pendapat Derek Stokey terdapat beberapa faktor yang mendasarinya, yaitu:<sup>30</sup>

1. Tekanan persaingan yang kuat untuk mendapatkan keuntungan finansial dan non finansial.
2. Para pemimpin bisnis dan politik mulai menyadari bahwa memiliki bakat yang sangat terampil dan termotivasi dapat berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja.
3. Terdapat perubahan sangat cepat, sehingga dapat ditunjukkan bahwa jika kompetisi dapat mengadopsi teknologi yang sama, maka proses dan teknologi baru tersebut tidak akan bertahan lama. Namun, untuk dapat mengimplementasikan perubahan tersebut, dibutuhkan tenaga kerja dengan keterampilan dan kapabilitas yang lebih baik.
4. Untuk mengembangkan dan beradaptasi dengan kepemimpinan organisasi, seseorang harus mengakui nilai-nilai dan kontribusi kemanusiaan.

#### b. Peran *Human Capital*

Cherrington berpendapat Peran *human capital* atau manajemen sumber daya manusia adalah:<sup>31</sup>

1. *Staffing/Employment*, dalam melakukan fungsi ini *human capital* melakukan aktivitas signifikan seperti perencanaan, penarikan, dan pemilihan sumber daya manusia. Manajer memiliki tugas dan tanggung jawab dalam kebutuhan sumber daya manusia yang diharapkan. Dalam artian perkembangan suatu perusahaan, manajer akan bergantung terhadap depatemen sumber daya manusia agar dapat mengakumulasikan informasi terkait keahlian dan kapabilitas tenaga kerja saat ini

<sup>30</sup> Iwan Sucoko dan Sri Widodo Soedarso, *Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM)* (Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2016), hlm, 97.

<sup>31</sup> Ersa Tarigan, "Uji tingkat Kesesuaian Materi Pengembangan Sumberdaya Manusia Melalui Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kabanjahe," *Jurnal Stindo Profesional* Volume V Nomor 2 (Maret 2019): hlm, 13-14.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Performance Evaluation*, manajer dan departemen sumber daya manusia bertugas untuk bertanggung jawab utama dalam hal mengevaluasi bawahannya dan melakukan penilaian kerja yang efisien, dan untuk memastikan bahwa semua departemen dalam perusahaan telah melakukan evaluasi kinerja.
3. *Compensation*, melakukan kompensasi atau reward perlu adanya koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dan manajer. Seperti adanya kenaikan gaji, asuransi kesehatan dan jiwa, kesempatan cuti, danlainnya.
4. *Training and Development*, *human capital* turut bertanggung jawab dalam membantu manajer dalam mengawasi dan menjadi pelatih untuk bawahannya, dan mengadakan program pelatihan serta pengembangan efektif baik kepada karyawan baru maupun lama.
5. *Employee Relations*, perusahaan mempunyai serikat pekerja dan *human capital* berkewajiban untuk melakukan negosiasi dengan serikat pekerja.
6. *Safety and Health*, perusahaan berkewajiban dalam melakukan program keselamatan dalam bekerja, hal ini bertujuan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, serta dapat menciptakan kondisi yang sehat. Setiap pekerja wajib diingatkan mengenai pentingnya keselamatan dalam bekerja.
7. *Personal research*, yaitu bertugas dalam menciptakan ketertiban bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan nya.

Dalam prakteknya *human capital* memiliki peran operasional meliputi:<sup>32</sup>

1. Perencanaan tenaga kerja, memiliki artian *human capital* berupa usaha yang dilakukan dalam mempersiapkan jumlah dan bobot tenaga kerja yang tepat agar dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan dengan

<sup>32</sup> F. Prasadja Ricardianto, MM, *Human Capital Management* (Jakarta: Penerbit In Media, 2018), hal. 22-23.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan agar dapat memenuhi tujuan perusahaan. Kegiatan ini berupa analisis pekerjaan, rekrutmen, penempatan, dan arahan pekerjaan.

2. Pengembangan tenaga kerja, ialah sesuatu keadaan yang membuktikan terdapatnya peningkatan terhadap kualitas dari tenaga kerja, hal ini bisa mengurangi adanya keinginan suatu perusahaan untuk mencari karyawan baru.
3. Penilaian prestasi kerja, hal ini sangat penting dilakukan didalam dunia pekerjaan, karena hal ini perusahaan dapat memahami sumber daya manusia yang terdapat diperusahaan memiliki prestasi pekerjaan yang baik dan kurang, yang nantinya akan berdampak terhadap pemberian ganti rugi.
4. Pemeliharaan tenaga kerja, memelihara tenaga kerja terdapat dua aspek, yaitu ekonomis dan non ekonomis dengan harapan dapat memberikan ketenagaan kerja dan konsentrasi penuh bagi tenaga kerja, dan dapat meningkatkan prestasi kerja sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

#### 2.2.4. Sumber Daya Manusia

##### 2.2.4.1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan istilah yang dikenal sebagai *human resource* mengenai kekuatan manusia (energy dan power), sumber daya manusia juga diartikan sebagai sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia, dan dimiliki juga oleh makhluk organisme lainnya, seperti hewan, tumbuhan. Manusia sebagai perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi suatu pembangunan dan nikmati hasil evaluasi tersebut sangat mempengaruhi keberhasilan pembangunan, karena manusia mempunyai peran yang sangat menentukan.<sup>33</sup>

Secara umum sumber daya manusia terbagi menjadi dua, yaitu sumber daya manusia secara makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia

<sup>33</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ket-1 (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2006), hlm, 11.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya mikro lingkup yang lebih kecil yaitu individu yang bekerja pada sebuah perusahaan atau institusi. William B. Wether dan Kelth Davis berpendapat sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>34</sup>

Menurut H. Handani Nawawiyang masing-masing mengatakan sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja, atau karyawan).
- b. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi manusiawi sebagai pergerakan organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan menjadi eksistensi organisasi.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, karya, dank rasa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Berapapun majunya teknologi, perkembangan bagi informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia, dapat dilihat melalui dua aspek yaitu kuantitas dan kualitas. Pengertian kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas sumber daya manusia yang baik akan menjadi

<sup>34</sup> Haliziduhu Ndahar, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cet. Ket-1 (Jakarta: P. Renika Cipta, 2002), hlm, 9.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beban suatu perusahaan. Singodimedjo mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja.

Dalam konteks sumber daya manusia, pengembangan dipandang sebagai peningkatan kualitas SDM melalui program pelatihan, pendidikan. Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penguasaannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Sedangkan pelatihan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karna itu organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM, karena investasi didalam pengembangan di dalam pengembangan SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.

Pengembangan SDM akan membantu perusahaan mempersiapkan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan strategi yang sedang dijalankan. Penentuan ketetapan kriteria tenaga kerja ini berdasarkan pada strategi perusahaan disertai dengan visi dan misinya. Pengembangan sumber daya manusia lahir dari strategi SDM yang diturunkan dari strategi perusahaan. Agar pengembangan SDM sesuai dengan strategi perusahaan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka strategi SDM juga harus searah dan selaras dengan strategi perusahaan.<sup>35</sup>

#### 2.2.4.2. Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen sumber daya manusia. Pengembangan karyawan baru atau lama perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Untuk dapat melakukan pengembangan dengan baik, terlebih dahulu harus ditetapkan suatu program pengembangan karyawan. Program karyawan ini hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik, dan mencapai hasil optimal.

Pengembangan karyawan ini dianggap semakin penting manfaatnya, karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas, dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan baik bertujuan non karier maupun karier bagi para karyawan baru atau lama melalui pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan ini dilaksanakan untuk karyawan baru agar dapat menjalankan tugas-tugas baru yang dibebankan dan untuk karyawan lama guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun di masa mendatang.

Pada dasarnya latihan dan pendidikan itu merupakan proses yang berlanjut bukan proses yang sesaat saja. Munculnya kondisi baru sangat mendorong pimpinan organisasi atau perusahaan untuk terus memperhatikan dan menyusun program latihan dan pendidikan secara kontinyu. Pimpinan perusahaan semakin menyadari bahwa karyawan baru

<sup>35</sup> Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm, 67-70.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada umumnya hanya mempunyai kecakapan teoritis saja dari bangku kuliah, jadi perlu dikembangkan ke dalam kemampuan untuk dapat mengerjakan pekerjaannya. Pengembangan karyawan membutuhkan biaya cukup besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Karena karyawan yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien, efektif, pemborosan bahan baku, dan ausnya mesin berkurang, hasil kerjanya lebih baik sehingga perusahaan mampu bersaing.<sup>36</sup>

#### **2.2.4.3. Manfaat dan Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

##### **1. Manfaat Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia**

- a. Organisasi akan berkemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
- b. Organisasi akan mampu menjawab tantangan perkembangan keadaan masa depan.
- c. Organisasi akan mempunyai SDM yang selalu tampil meyakinkan dalam melaksanakan pekerjaan.
- d. Program organisasi akan tidak pernah ketinggalan dari para pesaingnya
- e. Organisasi dapat meningkatkan prestasi pegawai secara individual maupun kelompok.
- f. Mekanisme organisasi lebih fleksibel dan tidak kaku dalam menggunakan teknologi baru.
- g. Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisiensi.
- h. Dan organisasi dapat mempersiapkan pegawai-pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi

Manfaat pengembangan SDM menunjukkan bahwa dengan pengembangan ini adalah suatu upaya repositioning, yang mendasarkan pada transformasi peran pegawai berupa kemampuan, cara kerja, cara berfikir serta peran lainnya. Untuk dapat melakukan proses repositioning bagi pegawai

<sup>36</sup> Komang Ardania dan dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm, 91.

dengan baik tersebut, maka organisasi perlu mempersiapkan SDM pegawai yang mampu bersaing dimasa depan. *Repositioning* tersebut baik melalui aspek perilaku maupun aspek kompetensi pegawai. *Repositioning* perilaku pegawai berkaitan dengan peningkatan inisiatif bekerja pada diri seseorang, dan untuk itu diperlukan etos kerja yang baik. Sementara itu dalam aspek kompetensi pegawai berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pegawai tersebut lengkap dengan fasilitas yang dibutuhkannya.

Upaya *repositioning* tersebut ditujukan untuk mengubah pemahaman peran pegawai (*command to coordination*). Dalam uraian diatas menunjukkan adanya tren baru revitalisasi pegawai berupa kompetensi pegawai. Kompetensi pegawai tersebut sebenarnya bukan produk temuan baru dalam sistem sumber daya manusia, namun sistem ini tidak banyak dikenal, apalagi diimplementasikan. Padahal dalam aspek kompetensi pegawai tersebut ada sesuatu karakteristik dasar yang lebih penting dalam memprediksikan kesuksesan kerja, dan sesuatu itu dapat ditentukan dengan akurat serta dapat menjadi titik penentu (*critical factor*) pembeda antara pegawai yang staf performer dan pegawai yang *deadwood*. Yang jelas, bahwa sistem kompetensi pegawai ini berusaha mengeksplotasikan lebih jauh suatu posisi, untuk menjawab suatu pertanyaan, yaitu apa pengetahuan, keterampilan, atau perilaku utama yang diperlukan untuk berhasil dalam suatu posisi tertentu. Pada umumnya para pegawai juga sangat menaruh perhatian terhadap program-program pengembangan pegawai, dalam usaha mempromosikan pegawai dan memanfaatkan bakat para pegawainya. Untuk itu perlu konsep karier dan pengembangan yang jelas, sistematis, dan terencana dengan baik. Kalau ini lalai dilakukan, tidak mustahil pegawai yang berpotensi dan berprestasi baik akan meninggalkan organisasinya.

Manfaat pengembangan pegawai bagi individual tersebut, dapat dikemukakan bahwa peran SDM pegawai (*human capital*) adalah sangat strategik dan akan lebih memfokuskan pada produktivitas perilaku pegawai yang secara langsung mengimplementasikan strategi organisasi atau perilaku perilaku pegawai yang strategik. Untuk itu dilakukan berbagai macam langkah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategis sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan salah satunya adalah dengan mengadakan pelatihan bagi pegawai. Pelatihan yang efektif secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan proses kerja yang luar biasa pesatnya.

#### 2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia untuk jangka panjang adalah aspek yang semakin penting dalam organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi dapat mengurangi ketergantungan organisasi untuk menarik anggota baru atau karyawan baru. Pengembangan karyawan secara internal maka lowongan pekerjaan dapat di isi secara internal pula. Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan suatu cara yang efektif guna menghadapi tantangan dan peluang yang di hadapi. Tujuan pokok program pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap dan tanggung jawab karyawan sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program dan tujuan organisasi.<sup>37</sup>

#### 2.2.4.4. Langkah-Langkah Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia

Agar berbagai manfaat pelatihan dan pengembangan dapat dipetik semaksimal mungkin, berbagai langkah perlu ditempuh. Para pakar pelatihan dan pengembangan pada umumnya sudah sependapat bahwa langka-langkah dimaksud terdiri dari tujuh langkah yaitu sebagai berikut:

##### a. Penentuan Kebutuhan

Penentuan kebutuhan yang menyangkut anggaran yang harus disediakan untuk membiayai kegiatan pelatihan dan pengembangan merupakan beban bagi organisasi. Oleh karena itu, agar penyediaan anggaran tersebut sungguh-sungguh dapat dibenarkan perlu adanya jaminan terlebih dahulu, bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut sudah nyata-nyata diperlukan. Mengidentifikasi kebutuhan

<sup>37</sup> Adili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm, 108.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan pelatihan dan pengembangan terdapat tiga pihak yang turut terlibat. Pihak pertama ialah satuan organisasi yang mengelola sumber daya manusia. Peranan satuan kerja ini adalah mengidentifikasi kebutuhan organisasi sebagai keseluruhan, baik untuk kepentingan sekarang maupun dalam rangka mempersiapkan organisasi menghadapi tantangan masa depan. Pihak kedua ialah para manajer berbagai satuan kerja. Pihak ketiga adalah para pegawai yang bersangkutan. Banyak organisasi yang memberikan kesempatan kepada para pegawainya untuk mencalonkan diri sendiri mengikuti program pelatihan dan pengembangan tertentu. Titik tolak pemberian kesempatan ini adalah para pegawai yang sudah dewasa secara intelektual mengetahui kelemahan-kelemahan yang masih terdapat dalam diri masing-masing.

#### b. Penentuan Sasaran

Berdasarkan analisis akan pelatihan dan pengembangan, berbagai sasaran ditetapkan. Sasaran yang ingin dicapai itu dapat pula menyangkut berperilaku. Berbagai sasaran tersebut harus dinyatakan sejelas dan sekonkret mungkin, baik bagi para pelatih maupun bagi para peserta. Bagi penyelenggara pelatihan dan pengembangan gunanya mengetahui sasaran tersebut.

1. Sebagai tolak ukur kelak untuk menentukan berhasil tidaknya program pelatihan dan pengembangan.
2. Sebagai bahan dalam usaha menentukan langkah selanjutnya seperti isi program dan metode pelatihan yang akan digunakan.

Bagi para peserta manfaatnya terutama terlihat pada persiapan dan usaha apa yang mereka perlu lakukan agar memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari pelatihan dan pengembangan yang akan diikutinya.

#### c. Penentuan Program

Sifat suatu program pelatihan dan pengembangan ditentukan oleh paling sedikit dua faktor yaitu hasil analisis penentuan kebutuhan dan sasaran yang hendak dicapai, baik dalam arti teknis maupun

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam bentuk berperilaku yang hendak dicapai melalui suatu teknik belajar yang dianggap paling tepat.

Dalam program pelatihan dan pengembangan harus jelas diketahui apa yang ingin dicapai. Salah satu sasaran yang ingin dicapai adalah mengerjakan keterampilan tertentu yang pada umumnya berupa keterampilan baru yang belum dimiliki oleh para pekerja padahal diperlukan dalam pelaksanaan tugas dengan baik. Mungkin pula pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan dimaksudkan untuk mengajarkan pengetahuan baru, bahkan sangat mungkin yang diperlukan adalah perubahan sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas.

Dalam hubungan ini penting untuk diperhatikan bahwa melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan dua kepentingan harus sama-sama terpenuhi. Kepentingan pertama ialah kepentingan organisasi yang tercermin pada peningkatan kemampuan organisasi mencapai tujuannya. Apabila tidak, ada yang kurang telah terjadi. Kepentingan kedua adalah kepentingan pegawai peserta pelatihan dan pengembangan yang apabila tidak terpenuhi, akan berakibat pada kurangnya motivasi, bukan hanya mengikuti pelatihan dan pengembangan akan tetapi juga melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya.

d. Mengidentifikasi Prinsip-prinsip Belajar

Pada akhirnya, hasil yang dicapailah yang dapat digunakan sebagai tolak ukur tentang tepat tidaknya prinsip-prinsip belajar yang diterapkan dalam suatu program pelatihan dan pengembangan. Dengan kata lain yang diharapkan terjadi ialah berlangsungnya proses belajar-mengajar dengan cepat karena peserta latihan dan pengembangan merasa bahwa prinsip belajar yang diterapkan tepat. Dikalangan para pakar pelatihan dan pengembangan telah umum diterima pendapat yang mengatakan bahwa pada dasarnya prinsip belajar yang layak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.3.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipertimbangkan untuk diterapkan berkisar pada lima hal, yaitu partisipasi, repetisi, relevansi, pengalihan dan umpan balik.

e. Pelaksanaan Program

Perlu ditekankan bahwa sesungguhnya penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan sangat situasional sifatnya. Artinya, dengan penekanan pada perhitungan kepentingan organisasi dan kebutuhan pada peserta, penerapan prinsip-prinsip belajar yang telah dibahas dapat berbeda dalam aksentuasi dan intensitasnya yang tercermin pada penggunaan teknik-teknik tertentu dalam proses belajar mengajar.<sup>38</sup>

**Konsep Operasional**

**2.3.1. Peran Komunikasi *Human Capital***

Memasuki akhir abad 20, pengelola perusahaan banyak yang sudah menyadari bahwa faktor manusia merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan. Dalam sebuah perusahaan *human capital* tentu memerlukan pengelolaan agar perusahaan dapat memanfaatkan faktor manusia berkualitas tersebut, maka dibentuk pula *human capital management* dalam sebuah organisasi, yaitu sistem kerja yang menganalisa mendapatkan, dan melaporkan nilai dari modal intelektual. *Human capital* memiliki kontribusi yang dapat dipandang melalui dua aspek berdasarkan sudut pandang mikro dan makro. Melihat modal manusia atau *human capital* melalui perspektif mikro adalah faktor dari bagian produksi yang kemudian terkait dengan nilai sumber daya manusia. Dengan meningkatkan keterampilan dapat memberikan berbagai efek dalam menguasai teknologi dan inovasi disuatu pekerjaan. Hasil dari pemahaman itu dapat menjadikan seseorang menjadi lebih kompeten yang akan mendorong produktifitas perusahaan.

Modal intelektual sangat berperan untuk jangka panjang suatu perusahaan karena mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan modal intelektual memberikan manfaat untuk menghasilkan kerja sesuai harapan dan dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi dalam meningkatkan kembali pekerjaan

<sup>38</sup> Ardania dan dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, hlm, 95-96.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimasa yang akan datang. Menurut Son *human capital* ialah aspek terpenting dalam kemajuan ekonomi dan pengentasan kemiskinan. Dan menurut perspektif makro *human capital* dipandang sebagai cara untuk meningkatkan produktivitas, memfasilitasi inovasi dalam teknologi, dan menciptakan pertumbuhan berkesinambungan.<sup>39</sup>

Pembentukan *human capital* merupakan suatu efesiensi perusahaan dalam mengembangkan kemampuan sumber daya manusia nya, karena dengan adanya pelatihan terhadap karyawan yang nantinya dapat meningkatkan laba perusahaan, karena perusahaan memiliki tanggung jawab terhadap karyawan dalam memberikan pelatihan serta kesempatan dalam mengembangkan diri.

Dalam mewujudkan hal tersebut tentu terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk salah satunya dalam bentuk komunikasi. Dapat diartikan sebagai suatu bentuk aktivitas yang dilakukan dengan tujuan mengatasi lingkungan yang berubah-ubah dan tidak pasti, komunikasi juga penting bagi *human capital* dalam menciptakan situasi yang baik didalam sebuah lingkungan kerja, salah satunya dengan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan. Tidak hanya bertanggung jawab secara internal saja, namun *human capital* juga melakukan tanggung jawab dalam bentuk eksternal yaitu terhadap masyarakat, dengan turut membantu dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan ikut dalam menjaga lingkungan. Tentunya membutuhkan langkah komunikasi yang baik agar kegiatan yang dilakukan dapat terlaksana dan mencapai tujuannya, baik komunikasi yang dilakukan secara langsung maupun melalui media. Dan dalam pengelolaan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia, dibutuhkan komunikasi yang baik, yaitu proses pekerja yang terdapat dalam perusahaan saling mentransmisikan informasi dan menginterpretasikan artinya, dengan harapan komunikasi yang diperoleh dapat menjadi efisien dan efektif.

<sup>39</sup> Uni Kasmawati, "Human Capital dan Kinerja Karyawan (Suatu Tinjauan Teoritis)," *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 3, no. 4 (14 Agustus 2017): hlm, 271, <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i4.1781>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.3.2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM adalah penyiapan manusia atau karyawan untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau perusahaan. Pengembangan SDM erat kaitannya dengan peningkatan kemampuan intelektual yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa setiap tenaga kerja membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang lebih baik. Pengembangan lebih terfokus pada kebutuhan jangka panjang dan hasilnya hanya dapat diukur dalam waktu jangka panjang. Pengembangan juga membantu para karyawan untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan pekerjaan atau jabatan yang diakibatkan oleh adanya teknologi baru atau pasar produk baru. Pengembangan memiliki ruang lingkup yang lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan kepribadian. Dengan kata lain pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan pada masa sekarang dan terutama pada masa yang akan datang, hal ini dilakukan melalui berbagai pendekatan yang terintegrasi dengan kegiatan lain untuk mengubah perilaku kerja.

Adapun dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia, *human capital* memiliki peranan:

- a. *Staffing/employment*, merupakan suatu aktivitas dimana dalam melakukan pengelolaan terhadap sumber daya manusia berperan untuk melakukan perencanaan, penarikan, dan seleksi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada diperusahaan.
- b. *Performance evaluation*, merupakan suatu aktivitas yang dilakukan *human capital* dengan bertanggung jawab dalam mengevaluasi pekerja serta melakukan penilaian terhadap pekerja.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Compensation*, aktivitas yang dilakukan dengan bertanggung jawab dalam pemberian reward kepada pekerja terutama pekerja yang telah baik melakukan aktivitas pekerjaan nya.
- d. *Training and development*, aktivitas yang dilakukan *human capital* bertanggung jawab dalam memberikan dan mengadakan program pelatihan serta pengembangan terhadap pekerja.
- e. *Employee relations*, merupakan aktivitas dimana perusahaan memberikan serikat pekerja.
- f. *Safety and health*, perusahaan berkewajiban dalam melakukan program keselamatan dalam bekerja

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia (SDM) yang baik tentunya harus dibarengi dengan pembekalan komunikasi yang baik dan benar, agar pesan yang ingin disampaikan dapat bermanfaat dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan nya. Komunikasi merupakan aspek penting yang juga dapat membantu perusahaan dalam mencapai keberhasilannya. Tentunya antara sumber daya manusia dan komunikasi merupakan aspek yang sama sama penting dan tidak dapat dipisahkan, dengan adanya peranan *human capital* yang memiliki fungsi seperti perencanaan tenaga kerja, dengan memberikan serangkaian pemahaman sebelum karyawan melaksanakan kegiatan nya dengan tujuan agar dapat mencapai tujuan perusahaan, selanjutnya dengan adanya pengembangan tenaga kerja, yang dapat memberikan manfaat sehingga karyawan menjadi lebih paham lagi dengan apa yang akan dilakukan nya. Sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat, *human capital* juga merupakan bagian yang dapat membantu kesuksesan perusahaan.

Salah satu tujuan dari pekerjaan *human capital* adalah mencapai keunggulan kompetitif, dan salah satu cara agar perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif adalah adanya kontribusi perusahaan terhadap lingkungan nya. Dan kontribusi perusahaan terhadap lingkungan tersebut dapat diwujudkan dengan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan. Seperti Bank BRI yang memiliki posisi *human capital* sendiri dalam melakukan pengelolaan, pengawasan, dan



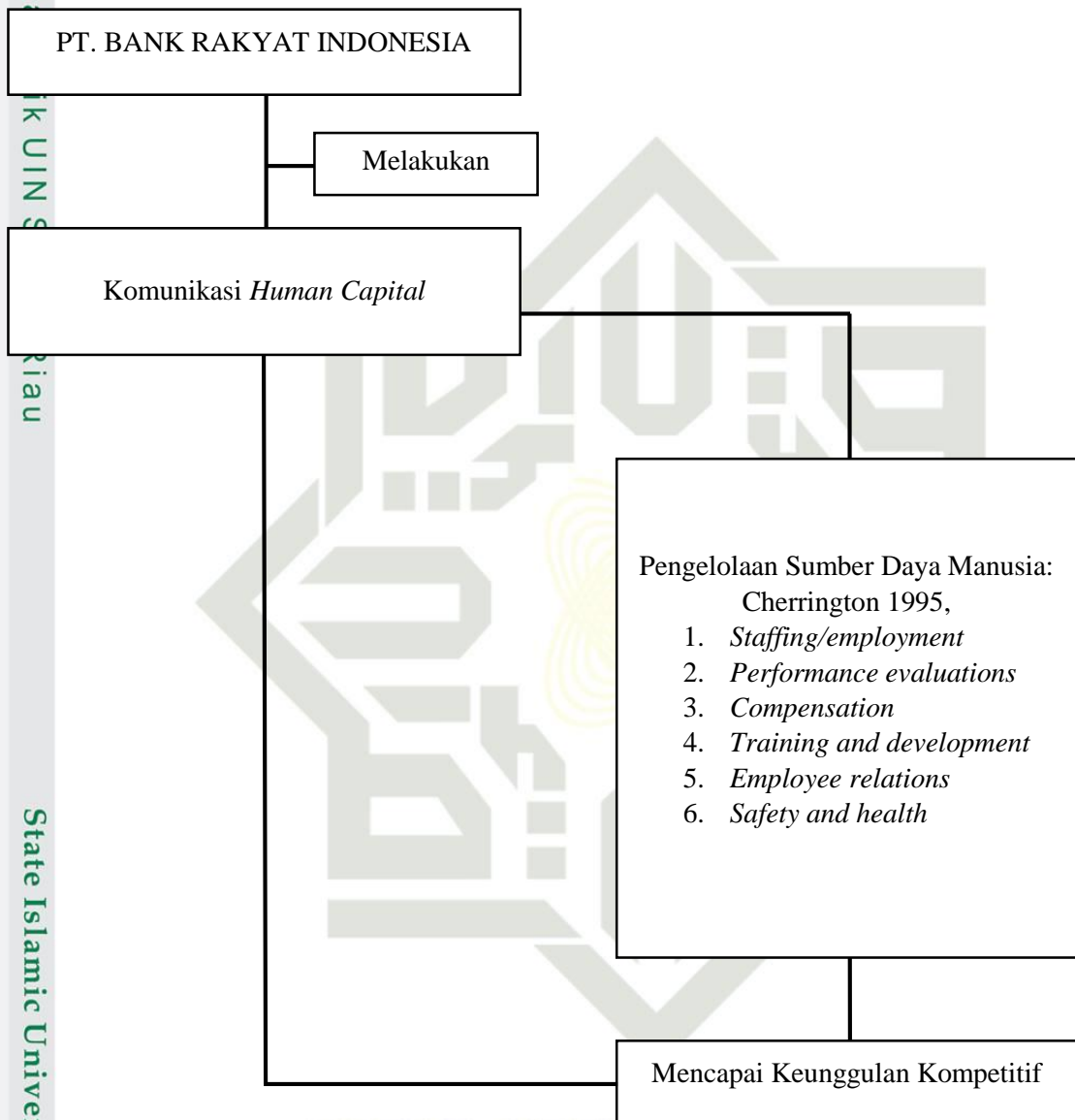
pengembangan terhadap seluruh sumber daya manusia nya yaitu pekerja. Dengan mengharapkan adanya keunggulan kompetitif yang merupakan rencana jangka panjang perusahaan untuk meningkatkan profit dan juga menjadi perusahaan yang terpercaya dimata masyarakat. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi dimana orang-orang atau karyawan tersebut memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka kepada organisasi. Oleh karena itu, manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi karena manusai memberikan kontribusi besar dalam dibanding dengan faktor yang lain. Agar mampu bersaing dan berkembang pesat, banyak organisasi memasukkan pendidikan karyawan, pelatihan dan pengembangan sebagai strategi utama organisasi. Pengembangan dalam organisasi dimulai ketika seorang bergabung dengan suatu organisasi dan berlanjut selama kariernya didalam organisasi tersebut, terlepas orang tersebut seorang eksekutif atau karyawan lini perakitan. Program pengembangan yang berupa pendidikan dan pelatihan harus merespon perubahan pekerjaan dan mengisntegritasikan rencana jangka panjang dengan strategi organisasi untuk memastikan penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran**

Sumber: Analisis Penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.1

#### Desain Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan data dengan menggunakan data berupa kata-kata. Meleong memaparkan mengenai penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena subjek penelitian yang membahas perilaku, ide, motivasi, dan perilaku. Melalui uraian secara keseluruhan berupa kata dan bahasa di lingkungan alam tertentu, serta menggunakan berbagai metode alam.<sup>40</sup> Penelitian kualitatif ialah penelitian yang mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan. Informasi dari penelitian kualitatif berupa pemahaman terhadap makna, baik berupa data yang diperoleh secara lisan maupun berupa tulisan didapatkan melalui catatan resmi. Metode kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan keadaan secara transparan.

Dalam penelitian ini juga digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang memberikan gambaran dan deskripsi mendalam tentang fenomena dan fakta dan tidak menekankan penelitian pada angka. Bentuk penelitian yang dilakukan meliputi pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Dilakukan penelitian mendalam, dokumen yang terjadi dicatat dengan jelas dan cermat, dokumen yang ditemukan di tempat juga dianalisis, dan laporan penelitian ditulis secara terorganisir dan rinci.<sup>41</sup>

### 3.2

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Pekanbaru di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. Terletak di Jalan Tuanku Tambusai No. 8-10 Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau. Dan penulis akan melakukan penelitian mulai 25 Januari-5 Februari.

<sup>40</sup> Moloeng L.J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm, 6.

<sup>41</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm, 157.



### 3.3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Sumber Data Penelitian

### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dicari atau dicek untuk pertanyaan mengenai penelitian yang diperoleh langsung dari subjek. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui wawancara langsung. Untuk mendapatkan data secara akurat peneliti memilih informan yang dianggap tahu mengenai topik penelitian yang ingin dibahas, informan yang terpercaya, sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan topik penelitian yang akan diteliti secara mendalam oleh penulis. Penelitian ini akan mewawancarai staff manajemen sumber daya manusia bagian SPV Sekretariat SDM BRI KC. Tuanku Tambusai, Logistik, dan karyawan *outsourcing* Bank BRI KC. Tuanku Tambusai.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak hanya bersumber pada data primer saja, namun juga bersumber dari data sekunder, berupa data yang didapatkan dari referensi berupa tinjauan literatur agar dapat memenuhi penelitian penulis. Sumber dari referensi ini juga didapatkan dari buku-buku terkait penelitian, skripsi, dan juga analisis yang dilakukan melalui media internet.

### 3.4

## Tekhnik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian dapat dikumpulkan dengan melakukan berbagai pengaturan, metode, dan sumber. Dapat dilihat berdasarkan sumbernya penelitian ini dikumpulkan dengan *setting* alamiah dan berdasarkan sumber datanya penelitian ini memanfaatkan pengumpulan data melalui sumber primer dan sekunder. Data primer ialah teknik pengumpulan data dengan menyampaikan informasi pada pengumpul data, selanjutnya sumber sekunder ialah pengumpulan data yang tidak secara langsung menyampaikan data terkait penelitian pada pengumpul data seperti sumber yang didapatkan melalui dokumen. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini seperti wawancara dan juga kajian dokumen.

1. Wawancara, merupakan aktifitas berupa pembicaraan antara dua pihak, ialah adanya pewawancara yang menyampaikan pertanyaan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa beberapa pertanyaan kepada terwawancara yang akan menjawab persoalan yang ditanyakan. Dalam wawancara yang penulis lakukan, akan mewawancarai SPV Sekretariat SDM, SP. Dana, dan salah satu karyawan *outsourcing* terkait pengelolaan sumber daya manusia yang ada di Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai yaitu wawancara menggunakan pertanyaan tertutup, tetapi terdapat batasan mengenai tema dan alur percakapan. Selanjutnya penulis akan memberikan wawancara terbuka, memiliki arti bahwa narasumber tidak memiliki batasan dalam memberikan jawaban, sehingga informan dapat mengungkapkan jawaban dengan bebas, selama tidak meninggalkan konteks pembicaraan.<sup>42</sup>

2. Observasi, yaitu kegiatan pengamatan yang dilakukan dengan cara disengaja dan menangani fenomena sosial secara sistematis dengan gejala psikis yang selanjutnya melakukan pencatatan. Pengamatan ini dilakukan dengan tujuan agar mengetahui secara langsung fenomena yang terjadi yang dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai penelitian.
3. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dan arsip yang ada mengenai penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

### 3.5

#### Validitas Data

Setelah melakukan pengumpulan mengenai hasil pengamatan yang berhasil penulis kumpulkan, yang dapat diakui kebenarannya. Dengan memanfaatkan teknik validitas data dalam melakukan pemeriksaan, harus menggunakan sesuatu selain data tersebut, penulis akan menggunakan teknik triangulasi data.

1. Triangulasi sumber, merupakan teknik yang dilakukan dengan uji kredibilitas data dan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm, 124-125.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm, 274.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.6

#### Teknik Analisis Data

Penelitian yang ditemukan dilapangan terlebih dahulu akan dilakukan analisa proses yang bertujuan agar dapat dipertimbangkan validitasnya. Melakukan analisis data sudah dilakukan saat data mulai dikumpulkan. Hasil yang telah didapatkan dan dikumpulkan selanjutnya akan dibaca, disusun, disortir, dan dikelompokan menurut jenisnya dan akan diedit. Data yang telah ditemukan dengan cara pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi kemudian dilanjutkan dengan reduksi data, yaitu aktivitas menggabungkan data yang telah diperoleh dan disatukan ke dalam bentuk tertulis untuk dianalisis. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan didapatkan dilapangan sesuai dengan format yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya yaitu berupa display data dengan mengubah data setengah jadi menjadi bentuk tulisan, dan terakhir melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data yang didapatkan.

Terdapat tiga proses bentuk analisis data dikemukakan oleh Miles and Huberman, yaitu model analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.<sup>44</sup>

##### 1. Reduksi Data

Mereduksi merupakan perangkuman hasil dan memilih yang menjadi inti, dan memfokuskan kepada yang terpenting saja mengenai pola dan temanya. Data yang dikurangi akan memudahkan dalam memberi gambaran secara jelas yang akan meringankan penulis dalam mengumpulkan data selanjutnya.

<sup>44</sup> Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hlm,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

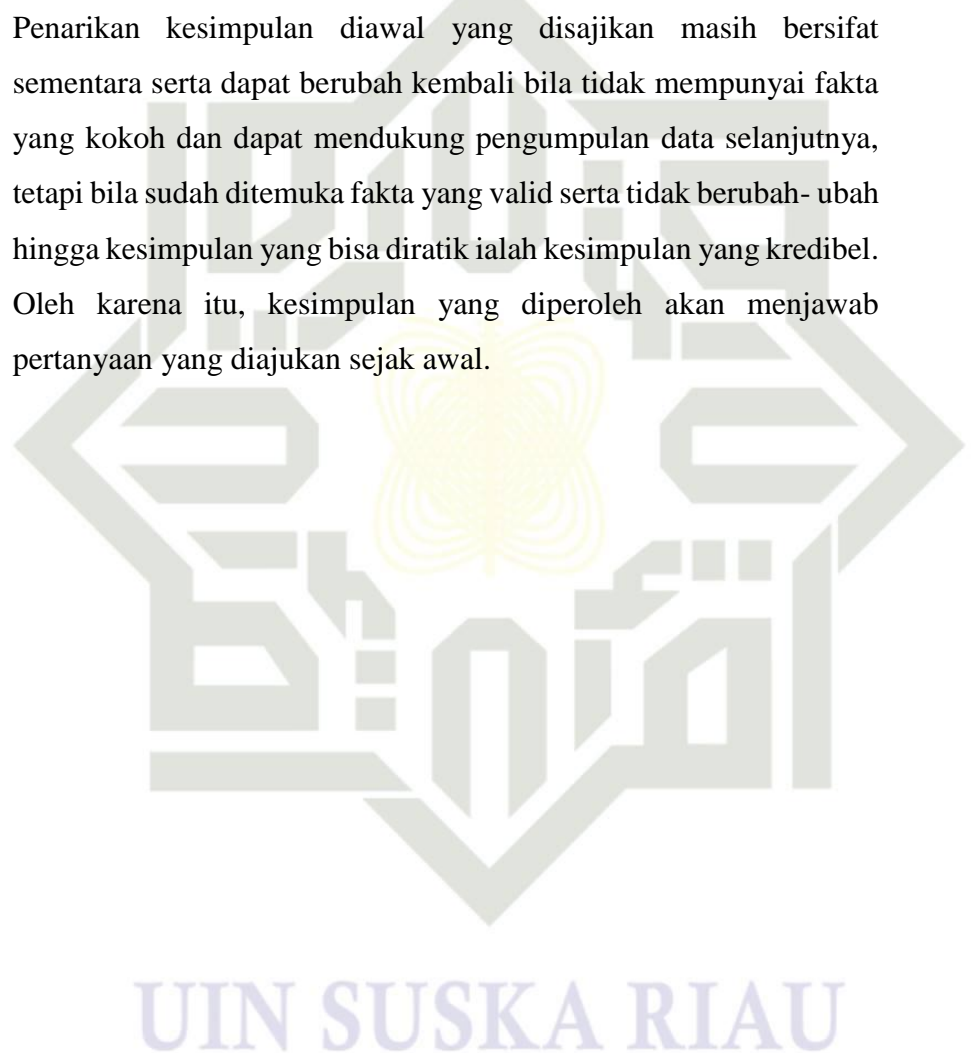
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2. Penyajian Data**

Data yang telah dikurangi kemudian data akan didisplay dengan tujuan agar meringankan penulis untuk lebih paham mengenai yang terjadi dan dapat merancang apa selanjutnya dilakukan berdasarkan hal yang telah dipahami.

**3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan diawal yang disajikan masih bersifat sementara serta dapat berubah kembali bila tidak mempunyai fakta yang kokoh dan dapat mendukung pengumpulan data selanjutnya, tetapi bila sudah ditemuka fakta yang valid serta tidak berubah- ubah hingga kesimpulan yang bisa diratik ialah kesimpulan yang kredibel. Oleh karena itu, kesimpulan yang diperoleh akan menjawab pertanyaan yang diajukan sejak awal.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK

Berdiri pada 16 Desember 1895 di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja bernama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* yaitu “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, dengan tujuan awal untuk mengelola dana kas masjid untuk disalurkan dengan skema sederhana kepada masyarakat, merupakan lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat berkebangsaan Indonesia (Pribumi).

Mengalami beberapa kali perubahan nama ditahun berdirinya, pasca proklamasi kemerdekaan pada 12 Februari 1946 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 yang sebelumnya bernama Syomin Ginko menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI). Mengalami perubahan nama kembali pada tahun 1960 pemerintah Indonesia merubah menjadi Bank Koperasi Tani Nelayan (BKTN) dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Berlandaskan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dan menggunakan nama baru yaitu Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1967 mengenai undang-undang dasar perbankan dan Undang-Undang Bank Sentral No.13 Tahun 1968 pada dasarnya memulihkan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor yang kemudian berdiri sendiri menjadi dua bagian yakni Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya, pemaparan Undang-Undang No.21 Tahun 1968 memutuskan misi utama Bank BRI sebagai bentuk bank umum.

#### Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahun 1968 perubahan nama kembali terjadi dan berubah kembali menjadi nama sebelum nya yaitu Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 status Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Umum sebagai bank milik pemerintah pertama. Terus mengalami perubahan pada tahun 1992 status hukum Bank Rakyat Indonesia mengalami perubahan menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berlandaskan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta yang kini bernama Bursa Efek Indonesia pada tanggal 1- November 2003, dihari yang sama status hukum kembali berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kepemilikan Bank BRI saat itu masih 100% milik pemerintah republik Indonesia, ditahun 2003 pemerintah memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini dan sah menjadi perusahaan publik dengan nama resmi yang masih digunakan sampai saat ini.

Semakin berkembang dengan mengambil langkah strategis mengambil alih Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudia diubah menjadi PT. Bank BRISyariah Unit Usaha Syariah milik BRI. Pada 1 Januari 2009 Bank BRISyariah yang tergabung kedalam Bank BRI dipisahkan dan disatukan dengan PT. Bank BRISyariah. Terus mengalami peningkatan pada 3 maret 2011 Bank BRI kembali mengambil alih saham PT. Agro Niaga Tbk dari Dana Pensiun Perkebunan (Dapenpun).

Berdirinya Bank BRI memiliki fokus kegiatan pada segmen usaha mikro dan kecil menengah (UMKM) secara konsisten yang selalu dijaga sampai saat ini, dengan memberikan pelayanan perbankan dengan focus utama untuk mengembangkan UMKM. Sebagai Bank milik pemerintah terbesar dan tertua di Indonesia Bank BRI selalu menunjukkan perkembangan nya dengan selalu berinovasi sebagai bentuk respon terhadap perkembangan dalam masyarakat dan dunia bisnis, salah satunya dengan perkembangan teknologi sebagai Bank pertama dalam menyediakan jasa layanan jasa *self-service banking* di Indonesia pada tahun 2013 menggunakan Hybrid Banking.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Sebagai bank tertua dan terbesar di Indonesia tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam berjalannya perusahaannya, Bank BRI memiliki visi dan misi, yakni:

#### Visi:

Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the best Talent*.

#### Misi:

- Memberikan Yang Terbaik, melakukan aktivitas perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Menyediakan Pelayanan Yang Prima, memberikan pelayanan terbaik dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.
- Bekerja Dengan Optimal dan Baik, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.<sup>45</sup>

### Nilai Utama Perusahaan

#### 1. Integrity

Integritas memiliki arti selalu berpikir, memuji dan bertingkah laku, menjaga rasa hormat dan mengikuti aturan. Perilaku yang menunjukkan

<sup>45</sup> Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," 2020, hlm, 112.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai integritas adalah keterbukaan, kejujuran, ketulusan dan kepatuhan terhadap aturan.

## 2. *Professionalism*

Professionalism, artinya selalu berkomitmen untuk melaksanakan pekerjaan secara menyeluruh dan akurat dengan kemampuan terbaik dan rasa tanggung jawab. Perilaku yang menunjukkan nilai profesionalisme adalah pembelajaran dan keadilan yang berkelanjutan.\

## 3. *Trust*

Kepercayaan berarti selalu membangun keyakinan dan rasa saling percaya antar *stakeholder* untuk memajukan perusahaan. Perilaku yang menunjukkan nilai kepercayaan adalah saling menghormati dan mengutamakan kepentingan perusahaan dan negara.

## 4. *Innovation*

Inovasi, artinya senantiasa menggunakan kapabilitas dan keahlian untuk menemukan solusi dan ide baru guna memenuhi tantangan permasalahan perusahaan untuk menghasilkan produk / kebijakan. Perilaku yang menunjukkan nilai inovasi adalah seorang visioner dan pelopor perubahan.

## 5. *Customer Centric*

*Customer centric* artinya selalu menjadikan pelanggan menjadi mitra utama yang saling menguntungkan dan pembangunan berkelanjutan. Perilaku yang mengekspresikan nilai-nilai yang berpusat pada pelanggan melayani melebihi harapan pelanggan dengan tulus dan kolaboratif.

## 4.1. Identitas Perusahaan



Gambar 4.1 Logo BRI

Sumber: Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melalui Surat Keputusan No.S3-DIR/2/1985 pada tanggal 28 Februari 1985 Direksi Bank Rakyat Indonesia menetapkan logo yang berlaku untuk Bank Rakyat Indonesia, dengan makna sebagai berikut:

Bentuk segi empat sama sisi dengan garis sudut lengkung. Empat sisi yang sama menandakan keseimbangan dengan garis lengkung yang artinya dinamis/fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman. *Bold* huruf BRI dengan huruf capital menandakan ketegasan. Garis, bentuk dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana, tapi terukur, dengan maksud untuk menghadirkan kesan-kesan yang merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan-kemudahan maupun keamanan yang tercermin secara imajinatif pada logotype tersebut. Ungkapan bentuk secara totalitas yang sederhana diharapkan mempercepat proses pengenalan dan mudah untuk diingat.

Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan. Ini berkaitan dengan kesan manajemen modern dalam suatu kegiatan usaha nasional yang mempunyai wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.

Garis, bentuk dan pewarnaan ditampilkan secara lugas untuk memberi kesan sederhana tetapi mantap dengan harapan mampu mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota. Warna biru melambangkan rasa aman, tenang dan menyejukkan. Sebagai perusahaan yang fokus pada pelayanan jasa keuangan, BRI bertekad dapat memberikan kenyamanan tersebut dengan menyediakan berbagai layanan yang aman, fasilitas yang canggih dan lengkap, serta jaringan terluas untuk para nasabah.<sup>46</sup>

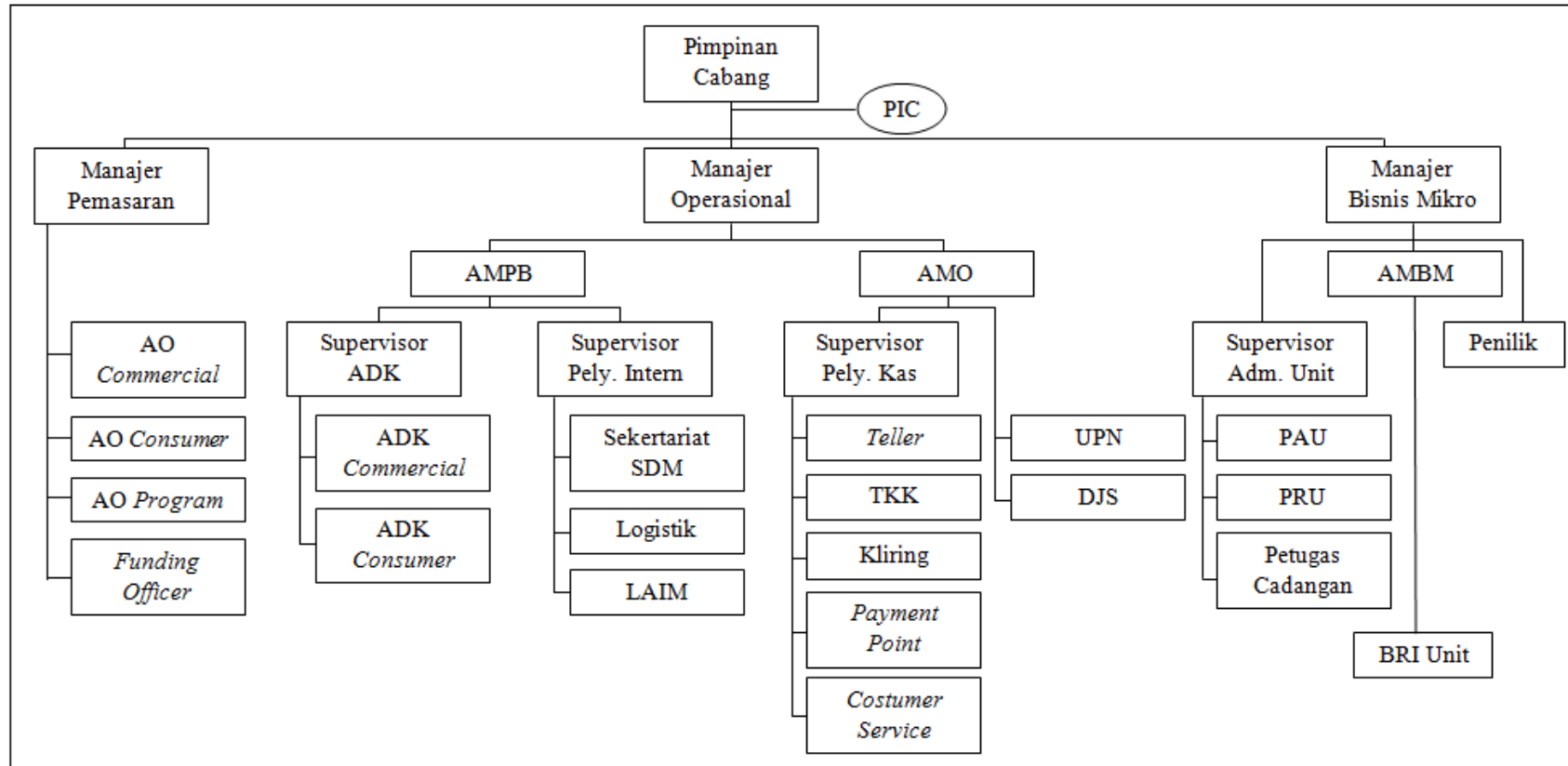
<sup>46</sup> Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," hlm, 84.





## 4.5. Struktur Organisasi

© H2



Gambar 4.2 Struktur Organisasi BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai

Sumber: Dokumen BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan struktur organisasi dapat dijelaskan mengenai tanggung jawab dan wewenang setiap bagian sebagai berikut:

**1. Pimpinan Cabang**

- a. Mengelolah seluruh aktivitas Bank Rakyat Indonesia wilayah cabang dan unit nya.
- b. Mengetahui dan memelihara arsip terkait seluruh kebijaksanaan, peraturan, dan keputusan-keputusan yang meliputi aktivitas prakiraan kas, pinjaman, dan pelaksanaan kerja luar negeri.
- c. Mengikuti transformasi terkait perekonomian dan situasi pekerjaan yang mempengaruhi aktivitas kantor cabang.
- d. Bertanggung jawab secara teratur memeriksa dan menganalisis situasi keuangan dan bagian-bagiannya untuk menentukan apakah perlu dilakukan perbaikan dan pencegahan.
- e. Mengatur agenda pengembangan bisnis, dan melaksanakan hubungan dan kerjasama yang baik dengan unit bagiannya/sub unit organisasi Bank Rakyat Indonesia KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai

**2. Manager Operasional**

Berkedudukan sebagai wakil pimpinan cabang Bank Rakyat Indonesia KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai dan berkewajiban dalam seluruh bidang terkhusus pelaksanaan operasional.

**3. Account Officer**

- a. Mengatur, merancang, mengintegrasikan, dan memonitor kegiatan bisnis kantor cabang (kredit, penghimpunan dana, serta produk dan jasa). Serta kualitas portofolio kredit untuk memaksimalkan pendapatan cabang sesuai anggaran.
- b. Memeriksa dan memilih target pasar, toleransi, dan batasan risiko untuk kantor cabang berdasarkan kinerja atau tekhnis.

**4. AMPB (Asisten Manajer Perkreditan Bisnis)**

- a. Mengatur dan mengorganisasikan prosedur pelayanan nasabah dikantor cabang secara efektif dan efisien.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memeriksa segala bentuk aktivitas operasional perkreditan dan menyiapkan pembayaran atau realisasi kredit serta pembayaran gaji karyawan kantor cabang.

**5. Supervisor Administrasi Kredit**

- a. Memastikan terlaksananya kebijakan dan prosedur perkreditan cabang.
- b. Melakukan konsultasi dengan staf *account officer* tentang pinjaman baru, perubahan kredit, dan masalah lain bila diperlukan.
- c. Melakukan persiapan kelengkapan dalam pekerjaan *financial analysis*.

**6. Koordinator Akuntansi dan Laporan**

- a. Mengatur dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas dan prosedur akuntansi di kantor cabang agar terjaminnya kelancaran aktivitas operasional sehari-hari.
- b. Mengatur dan mengkoordinasikan pembekalan pembuatan anggaran kantor cabang dan memberikan laporan keuangan kantor cabang.
- c. Memberikan masukan kepada bawahan mengenai anggaran tahunan dan revisi anggaran sesuai intruksi kepala kantor wilayah atau kepala kantor pusat dan cabang.

**7. Supervisor Devisa**

- a. Memastikan kelancaran aktivitas jasa transaksi ekspor dan impor di kantor cabang.
- b. Memastikan terlaksananya pelayanan *invisible* dan jasa bank
- c. Melakukan perencanaan kerja dan anggaran

**8. Supervisor Pelayanan Intern**

- a. Memastikan bahwa semua kebutuhan layanan internal kantor cabang Bank BRI serta kebutuhan manajemen dan logistik cabang terpenuhi.
- b. Memastikan proses penerimaan surat dan pengeluaran surat terlaksana dengan tepat waktu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memastikan kebutuhan operasional kantor cabang dan kantor unit dapat terpenuhi.
- d. Membenahi harta dan aset serta disposisi dan penyimpanan arsip personalia Bank BRI cabang berdasarkan kebijakan dari Bank BRI pusat.
- e. Menjamin dan memelihara kas kecil (*petty cash*)
- f. Membuat permohonan pengambilan kas dari brangkas di pagi hari dan selama pelaksanaan kerja hari itu.
- g. Menyediakan kelebihan kas dihari berjalan serta mengumpulkan penerimaan kas dipenghujung hari.
- h. Memberikan persetujuan surat-surat penolakan pada nasabah.
- i. Memastikan seluruh kas *teller* telah dihitung diakhir hari.
- j. Melakukan monitoring pelayanan kepada nasabah Bank BRI.

**9. AMBM (Asisten Manajer Bisnis Mikro)**

- a. Bertanggung jawab dalam pengelolaan, perencanaan, mengatur, dan mengawasi kegiatan Bank Rakyat Indonesia kantor cabang dan unit (termasuk kredit, penyaluran dana dan produk bank/jasa lainnya), dan kualitas portofolio pinjaman untuk memaksimalkan pendapatan Bank BRI unit.
- b. Memperhatikan hasil audit, mengembangkan secara efektif dan profesional, serta membina hubungan dengan klien dan instansi pemerintah.

**10. Kepala Bank Rakyat Indonesia Unit**

- a. Mengatur seluruh kegiatan kantor Bank Rakyat Indonesia diwilayahnya, bekerja dengan pegawai Bank Rakyat Indonesia unit mengembangkan tujuan yang ingin dicatat oleh kantor Bank BRI unit.
- b. Menyediakan rencana pengembangan bisnis unit, memantau dan menyelesaikan masalah di kantor Bank BRI unit.
- c. Menggantikan direksi Bank BRI terkait penanganan urusan dengan nasabah dan pemerintah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Alamat Kantor

1. Alamat Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk:  
Gedung BRI I Jl. Jenderal Sudirman Kav 44-66 Jakarta 10210
2. Sekretariat Perusahaan  
*Corporate Secretary Division* Gedung BRI I Lt Lt.15 Jl. Jenderal Sudirman Kav 44-66 Jakarta 10210
3. Alamat Kantor BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai  
Jl. Tuanku Tambusai No.8-10 Labuh Baru Timur, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28124
4. Kontak: (62-21) 251-0244, 251-0254, 251-0264, 251-0279
5. No. Fax: (62-21) 250-0077
6. *E-mail*: [callbri@bri.co.id](mailto:callbri@bri.co.id)
7. Website: [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang didapatkan dan dianalisa serta pembahasan yang telah dijelaskan, penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai peran komunikasi *human capital* Bank Rakyat Indonesia dalam pengembangan sumber daya manusia di Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai:

1. Sebagai salah satu faktor penting yang menentukan kesuksesan dalam kegiatan aktivitas perusahaan adalah menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat menunjang kegiatan, dan paham mengenai kondisi lapangan. Dan Bank BRI merupakan perusahaan yang menyadari akan pentingnya sumber daya manusia yang baik sesuai dengan visi Bank BRI untuk menjadi *The Most Valuable Bank In South Asia* dan *Home To The Best Talent* di tahun 2022. Melalui divisi *human capital* membantu perusahaan dalam menciptakan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan bakatnya dan lebih berkualitas.

Peran komunikasi *human capital* Bank Rakyat Indonesia sebagai bentuk internalisasi budaya kerja dan sebagai bagian dari usaha untuk menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang terbaik terhadap internalnya dan juga mendukung dalam kegiatan pembangunan berkelanjutan berperan dalam melakukan *staff/employment, performance evaluation, compensation, training and development, employee relations, safety and health*. Melakukan komunikasi secara langsung baik secara verbal maupun non verbal, dalam arti berbagi informasi yang dilakukan oleh pekerja baik secara langsung ataupun menggunakan media. Komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan mengadakan pertemuan secara langsung seperti pemberian pendidikan dalam mengembangkan bakat pekerja melalui BRI Corporate University atau pengiriman pekerja kantor cabang ke kantor wilayah. Dan melakukan komunikasi secara tidak langsung



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menggunakan media seperti penggunaan aplikasi BRISTARS,. Aktivitas lainnya sebagai bentuk usaha untuk meningkatkan kualitas pekerja dengan melakukan kegiatan secara daring melalui *video conference*, WEBINAR. Sehingga kegiatan yang dilakukan walaupun dilakukan oleh kantor pusat Jakarta dapat diakses diseluruh Indonesia menggunakan *smartphone*, tablet, laptop, danlainnya. Membina hubungan yang baik dengan pekerja dengan adanya komunikasi yang baik sehingga terciptanya hubungan industrial keamanan dan kenyamanan bagi semua pekerja Bank BRI

2. Keamanan dan kenyamanan pekerja merupakan suatu faktor penunjang pekerja dalam meningkatkan pekerjaannya, dengan adanya jaminan membuat pekerja merasa nyaman ketika melakukan pekerjaannya. Dan tidak lupa pula ketika pekerja melakukan pekerjaannya dengan baik maka akan mendapatkan apresiasi dan penilaian.
3. Secara eksternal *human capital* melakukan perencanaan sumber daya manusia dengan adanya program yang bermanfaat bagi mahasiswa sebagai penerus bangsa. Dengan adanya bantuan pendidikan sebagai bentuk rekrutmen pekerja dari eksternal perusahaan yang telah didukung untuk menjadi pekerja Bank BRI dimasa depan dalam bentuk sarana dan prasarana pendidikan, seperti biaya dan sarana penunjang pelajaran.

#### Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dan yang telah ditarik kesimpulan mengenai peran komunikasi *human capital* Bank Rakyat Indonesia dalam pengembangan sumber daya manusia di KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai. Maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk kedepannya:

1. Untuk *Human Capital* Bank Rakyat Indonesia perlu meningkatkan peran komunikasi nya kepada para pekerja yang juga dapat dilakukan dikantor cabang sehingga lingkup komunikasinya lebih kecil dan tingkat pemahaman lebih tinggi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dengan penting sumber daya manusia untuk memberikan hasil yang maksimal dalam bekerja dan kualitas pekerja yang baik maka perusahaan harus memberikan perhatian lebih lagi kepada para pekerja.
3. Untuk Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai agar semakin meningkatkan usahanya untuk pengelolaan sumber daya manusianya dengan lebih banyak kegiatan yang dilakukan sendiri.
4. Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai untuk semakin baik kedepannya dan dapat meningkatkan lagi pengembangan sumber daya manusianya sehingga pekerja Bank BRI dapat memberikan manfaat serta perusahaan yang dapat mencapai tujuannya, juga berguna bagi dirinya, perusahaan, dan nasabah atau masyarakat dalam bentuk pelayanan.



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arid, Nurkholis. *Teori Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015.
- Asyiah, Yana. "Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kualitas Auditor (Studi Empiris Pada Bank BRI Kantor Inspeksi Semarang)." Universitas Diponegoro Semarang., 2013.
- Andania, I Komang, dan dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- B. Sastrohardiwiryo, Siswanto. *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Bado, Basri, Sitti Hasbiah, Muhammad Hasan, dan Syamsu Alam. *Model Kebijakan Belanja Pemerintah Sektor Pendidikan Dalam Perspektif Pembangunan Ekonomi*. Makasar: Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Rumah Buku Carabaca Makassar, 2017.
- C, Totanan. "Peran Intellectual Capital Dalam Penciptaan Nilai Untuk Keunggulan Bersaing." *Usahawan* No.1 (Januari 2013).
- Cangara, Hafied. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2013.
- Diat Prasojo, Lanti, Amirul Mukminin, dan Fitri Nur Mahmudah. *Manajemen Strategi Human Capital Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press, 2017.
- "Dokumen Bank BRI KC. Pekanbaru Tuanku Tambusai," 2019.
- Fitoni, Abdurrahmat. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. Ket-1. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Fitrian Pratama Putra, Nanda. *Peran Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan Anak Dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah*. Vol. 1. 3. E- Journal Ilmu Komunikasi, 2003.
- Gool, dan CHR Jimmy L. *A-Z Human Capital (Manajemen Sumber daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2014.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Hastuti, Titi Tyas, dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Peran Human Capital Investment dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro," t.t., 12.
- Hendrawan, Sanerya, Indraswari, dan Sylvia Yazid. *Pengembangan Human Capital Perspektif Nasional, Regional, dan Global*. Cetakan I. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Herdiansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Depatemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001.
- Kasmawati, Yuni. "Human Capital dan Kinerja Karyawan (Suatu Tinjauan Teoritis)." *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 3, no. 4 (14 Agustus 2017): 265. <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i4.1781>.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- "Laporan Keberlanjutan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," 2019.
- "Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," 2019.
- "Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," 2020.
- Leha, Miswar Wahyudi Nasir, Syamsul Alam, dan Andi Djalante. "Pengaruh Human Capital Structural, Capital Relational Capital Dan Employee Engagement Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Kepulauan Selayar" 17 (2020): 11.
- Lo, Moloeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Melayu Sp, Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Miles, dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.

#### Hak Cipta Ditangguhkan Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Nawawi, Hadarawi. *Evaluasi Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Nedahar, Taliziduhu. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cet. Ket-1. Jakarta: PT. Rénika Cipta, 2002.
- Pera Irawan, Enjang. "Penerapan Peran Public Relations Pada Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan." *Universitas Mercu Buana*, t.t., 12.
- PM, Todaro, dan Smith SC. *Pembangunan Ekonomi Jilid I Edisi Ke-9*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Rcardianto, MM, Ir. Prasadja. *Human Capital Management*. Jakarta: Penerbit In Media, 2018.
- Rivai, Viethzal, dan Ella Juavani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- Rivai Zainal, Veithzal, dan dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. 3 ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Seokanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Smamora, Fauziah Nur. "Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga." *Jurnal Warta* Edisi:55 (2018): 21.
- Solihin, Ismail. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Sabandy, Dede Lilis Ch. "Pemberdayaan SDM Melalui Komunikasi Organisasi: Suatu Pendekatan Subjektivis." *Mediator* Vol.3 No.2 (2002).
- Scoko, Iwan, dan Sri Widodo Soedarso. *Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM)*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2016.
- Sgiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Shardono, Edy. *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Sekardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Tarigan, Ersas. "Uji tingkat Kesesuaian Materi Pengembangan Sumberdaya Manusia Melalui Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kabanjahe." *Jurnal Stindo Profesional* Volume V Nomor 2 (Maret 2019).
- Tohardi, Ahmad. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, 2008.
- Uchjana Efendi, Onong. *Ilmu komunikasi Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- W. Hall, Bradley. "The New Human Capital Strategy." *Newyork: AMACOM*, 2008.
- Wirawan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Wirawan Sarwono, Sarlito. *Psikologi Sosial : Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Cetakan III. Jakarta: Balai Pustaka, 2015.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PERTANYAAN

### Narasumber I : Mohammad Wiera

1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan *human capital* Bank BRI KC. Tuanku Tambusai dalam perencanaan sumber daya manusia?
2. Apakah proses perencanaan sumber daya manusia yang dilakukan sudah berjalan dengan efektif?
3. Bagaimanakah evaluasi yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia ini, apakah ada?
4. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan dalam pengelolaan sumber daya manusia ini?
5. Apakah terdapat kendala dalam melakukan evaluasi?
6. Apakah Bank BRI KC. Tuanku Tambusai memberikan Reward terhadap pekerjanya?
7. Bagaimanakah bentuk reward yang diberikan, apakah aktivitas ini berlangsung secara terus menerus?
8. Dalam pengelolaan sumber daya manusia tentu dibutuhkan pengembangan dan pelatihan, apakah *human capital* Bank BRI KC. Tuanku Tambusai melakukan itu?
9. Bagaimana bentuk pelatihan dan pengembangan yang dilakukan, apa saja kegiatannya?
10. Dalam suatu perusahaan tentu dibutuhkan adanya serikat pekerja dalam pengelolaan sumber daya manusia, untuk menjamin pekerjanya, apakah Bank BRI KC. Tuanku Tambusai memiliki serikat pekerja?
11. Pengelolaan sumber daya manusia tentu memerlukan jaminan kesehatan dan keselamatan, apakah terdapat jaminan tersebut untuk pekerja di Bank BRI KC. Tuanku Tambusai?
12. Bagaimana hasil dari pengelolaan sumber daya manusia, apakah aktivitas ini sudah dapat menghasilkan keunggulan kompetitif?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Narasumber II : Zulkifli

1. Apakah komunikasi yang dilakukan *human capital* dalam pengelolaan sumber daya manusia sudah dilakukan dengan baik?
2. Bagaimana menurut pendapat anda apakah perencanaan tersebut sudah efektif dilakukan?
3. Apakah terdapat kriteria pekerja yang dapat dipilih dalam aktivitas peningkatan sumber daya manusia?
4. Ketika pengelolaan sudah dilakukan apakah hal tersebut sudah efektif?
5. Bagaimana reward yang diberikan apakah itu dapat meningkatkan semangat kerja karyawan?
6. Bagaimana serikat pekerja di Bank BRI KC, Tuanku Tambusai ini apakah sudah berjalan dengan baik?
7. Apakah pembentukan serikat pekerja ini dapat membantu pekerja?
8. Bagaimana bentuk jaminan kesehatan dan keselamatan yang diberikan perusahaan apakah sudah efektif?
9. Bagaimana menurut pendapat anda mengenai komunikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia ini, apakah sudah baik atau perlu perbaikan kedepannya lagi?

#### Narasumber III : Muhammad Irfan

1. Sebagai karyawan *outsourcing* apakah bentuk komunikasi pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan Bank BRI KC. Tuanku Tambusai sudah baik?
2. Apakah karyawan *outsourcing* juga memiliki kesempatan dalam pelaksanaan pengembangan dan pelatihan?
3. Dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, apakah karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap sama?
4. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan Bank BRI KC. Tuanku Tambusai kepada karyawan *outsourcing*, apakah itu efektif?

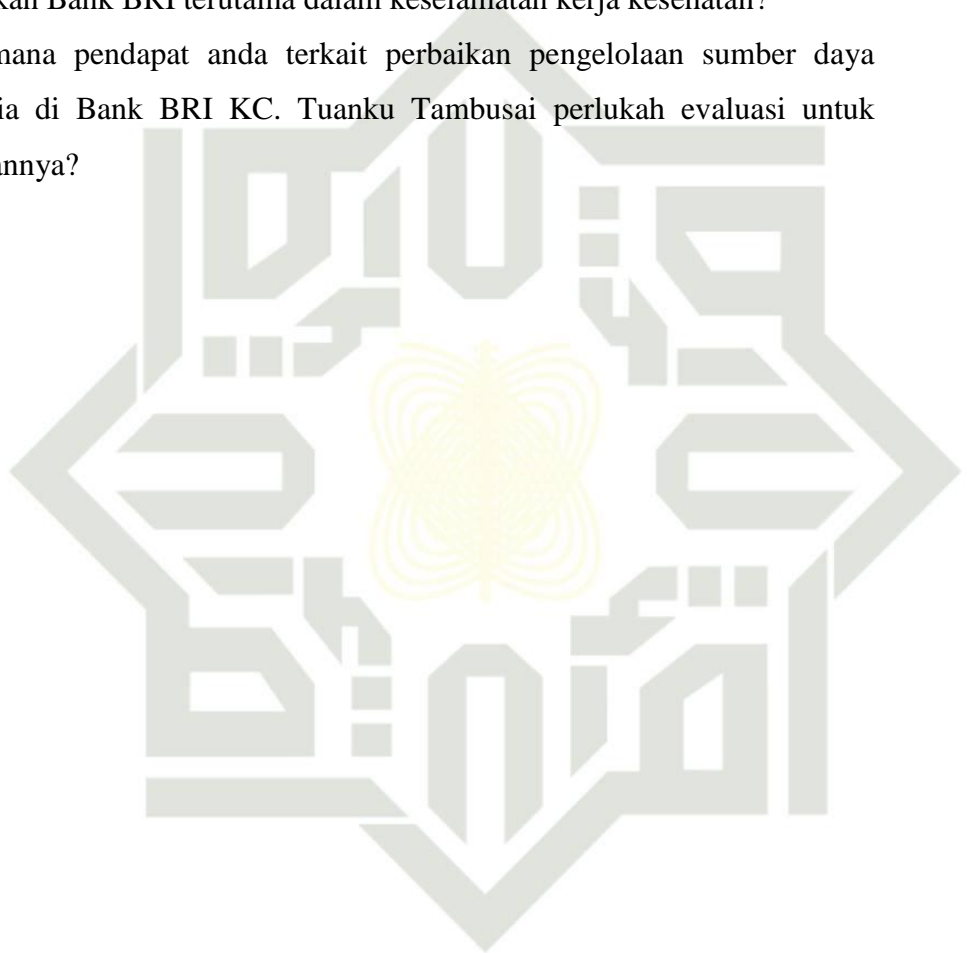
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimanakan penilaian prestasi kerja yang dilakukan Bank BRI KC. Tuanku Tambusai, apakah karyawan *outsourcing* juga dapat bersaing menjadi yang terbaik?
6. Apakah pembentukan serikat pekerja efektif bagi karyawan *outsourcing*?
7. Apakah anda merasa aman bekerja, dengan pemeliharaan pekerja yang dilakukan Bank BRI terutama dalam keselamatan kerja kesehatan?
8. Bagaimana pendapat anda terkait perbaikan pengelolaan sumber daya manusia di Bank BRI KC. Tuanku Tambusai perlukah evaluasi untuk kedepannya?



UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Mohammad Wiera



Wawancara dengan Bapak Zulkifli 28 Januari 2021

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfan



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38000  
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-372/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2021 Tanggal 22 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>ANNISA YULISTIA</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11743200289  |
| 3. Program Studi     | : | ILMU KOMUNIKASI  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PERAN KOMUNIKASI HUMAN CAPITAL BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK DALAM PELAKSANAAN BRI PEDULI DI KOTA PEKANBARU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK PEKANBARU KC. TUANKU TAMBUSAI  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 25 Januari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Pekanbaru KC. Tuanku Tambusai
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

suatu masalah.

rif Kasim Riau





## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Annisa Yulistia**, merupakan anak terakhir dari pasangan Ayahanda Asmadi Artos dan Ibu Saniwar, yang lahir di Pekanbaru 14 Juli 1999. Memiliki tiga saudara yang bernama Ardiansyah, Armilia, dan Muhammad Irfan. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Aisyiyah Bustanul Athfal IV Pekanbaru, Melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 019 Sail Pekanbaru, SMPN 22 Pekanbaru, dan tamat pada tahun 2017 dari SMAN 8 Pekanbaru. Penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi melalui jalur SNMPTN di tahun 2017 dan lulus di UIN Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prodi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations dan dinyatakan lulus dalam Pendidikan Strata (S1) di tahun 2021.

Selama perkuliahan S1 penulis merupakan mahasiswa yang *introvert* yang hanya terfokus dalam pendidikan akademik saja, karena memiliki pribadi yang tertutup dan kurang percaya diri. Rasa syukur penulis ucapkan yang sebesar-besarnya dengan selesainya tugas akhir ini, dan berharap dapat menjadi acuan untuk kedepannya. Terimakasih.

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.